



ANAIS

IV ENASEC ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO

14, 15 E 16 DE OUTUBRO DE 2015

**REALIZAÇÃO:
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA**

Comissão Científica

MEMBROS DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO EXECUTIVO:

Aline Cantarotti
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva
Carla Maria Schmidt
Caroline de Fátima Matiello Vaz
Cibele Barsalini Martins
Daniela Giareta Durante
Débora Carneiro Zuin
Ednilse Maria Willers
Elaine Freitas de Sousa
Emili Barcellos Martins Santos
Erivaldo Pereira do Nascimento
Fabiana Regina Veloso Biscoli
Fernanda Cristina Sanches
Joelma Soares da Silva
Keila Raquel Wenningkamp
Maika Bueque Zampier
Maria do Carmo Assis Todorov
Maria Luzitana Conceição dos Santos
Patrícia Stafusa Sala Battisti
Rosimeri Ferraz Sabino
Verônica Braga Birello

Preparação e Revisão:

Aline Cantarotti

Outubro de 2015.

FICHA CATALOGRÁFICA

**Catálogo na publicação elaborada pela Divisão de Processos Técnicos da
Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina.**

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

E56a Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (ENASEC) (4. : 2015 : Londrina, PR).

Anais [do] IV Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (ENASEC) [livro eletrônico] / Realização: Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado; Universidade Estadual de Londrina. – Londrina : UEL, 2015.

1 Livro digital.

Disponível em: <http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/iv-enasec-anais>
ISSN 2179-1457

1. Tecnologia da informação – Congressos. 2. Competência comunicativa – Congressos.
3. Secretariado – Estudo e ensino – Congressos. 4. Eventos (Secretariado). I. Associação
Brasileira de Pesquisa em Secretariado. II. Universidade Estadual de Londrina. III. Título.

CDU 651.4(0.034.1)

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

APRESENTAÇÃO

Nos caminhos da pesquisa...

“Ou nós encontramos um caminho, ou abrimos um.”

(Aníbal Vaz de Melo)

No ano de 2010, um grupo de professores da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – idealizou o I ENASEC – Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado. O objetivo, desde sua primeira edição, foi a criação de um espaço para se discutir a pesquisa em Secretariado – tendências, disseminação de dados relevantes, relação da formação na graduação em conjunto com a pesquisa, entre outros. O evento se consagrou como o maior evento acadêmico científico do país, oferecido pela ABPSEC, e já estamos em sua quarta edição, sediado na Universidade Estadual de Londrina – região sul do Brasil. A segunda edição teve como sede a Universidade de Passo Fundo em 2011, também na região sul, e a terceira edição ocorreu em 2013 na Universidade Federal da Paraíba, na região nordeste.

Ainda em 2010, no primeiro encontro, foi realizada uma reunião com professores e coordenadores de cursos de graduação interessados na pesquisa em secretariado para discutir ações que incentivassem mais a pesquisa na área. Foi ali que surgiu a ideia de uma sociedade de pesquisa, grupo oficializado que poderia alavancar ainda mais a pesquisa secretarial.

O processo foi longo e árduo, com os esforços de muitos dos envolvidos. E finalmente em 2013 foi oficialmente instituída a ABPSEC – Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado. Porém, desde 2011, mesmo não estando oficializada, muitos pesquisadores já estavam envolvidos com atividades fins da associação em prol do desenvolvimento e da disseminação da pesquisa secretarial.

A ABPSEC é uma associação de pesquisadores em Secretariado que possui como objetivo “promover o desenvolvimento do ensino de pós-graduação e da pesquisa em Secretariado, procurando contribuir para sua consolidação e aperfeiçoamento, bem como estimulando experiências novas na área” (Art. 3º do Estatuto da ABPSEC). Além disso, visa integrar o ensino da pós-graduação com a graduação, difundir a produção científica da área, bem como promover o intercâmbio e a cooperação entre professores e pesquisadores em Secretariado.

A Associação tem como meta que o Secretariado seja reconhecido como uma área do conhecimento pelos órgãos de fomento de pesquisa científica, tal como o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq, além de criar condições para que possam ser abertos cursos de pós-graduação stricto-sensu (mestrado e doutorado) em Secretariado.

Com o IV ENASEC, damos um passo a mais para a consolidação da pesquisa secretarial no país, primando sempre pela qualidade, sem deixar de lado a quantidade. Afinal, os dados estatísticos são sempre importantes. A Comissão Científica do evento recebeu 54 artigos completos e 21 resumos expandidos, dos quais 30 artigos foram aprovados bem como 18 resumos expandidos. Os grupos de trabalhos, denominados GT, foram divididos em 8 possíveis áreas de interesse, com as seguintes denominações: contexto da profissão e do mercado de trabalho; assessoria e gestão secretarial; consultoria e empreendedorismo em secretariado; tecnologia, gestão da informação, e comunicação para secretariado; formação profissional, ensino e aprendizagem em secretariado; pesquisa em secretariado; línguas (materna e estrangeiras); outros temas que interessam ao secretariado. O

maior interesse dos pesquisadores, com o maior número de submissão de artigos, é o contexto da profissão e do mercado de trabalho, seguido da pesquisa em secretariado e da formação profissional, ensino e aprendizagem na área. Assim, consideramos que a participação de todos no país, pesquisando sempre e cada vez mais em todas as áreas que interessam ao Secretariado, poderá contribuir para os próximos passos dessa consolidação da pesquisa secretarial. Fica desde já nosso convite a você, leitor, para discutirmos pesquisa no V ENASEC, em 2017.

Votos de excelente leitura e muitas pesquisas!!!!

ABPSEC – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO

SUMÁRIO

RESUMOS EXPANDIDOS

GT1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO

A RESILIÊNCIA DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE, CAMPUS DE TOLEDO

Keila Raquel Wenningkamp, Ednilse Maria Willers, Alessandra Regina Rauber, Maurício Prolo.....13

AGRONEGÓCIO: POSSIBILIDADE DE ATUAÇÃO PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO

Angelita de Fátima, Paula Padiãl Fuzaro.....17

MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS: MENSURANDO A COMPETÊNCIA GERENCIAL NO DESEMPENHO DO TRABALHO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS EM CARGOS DE CHEFIA NUMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Ednilse Maria Willers, Fabiana Regina Veloso Bíscoli, Keila Wenningkamp, Daiane Franciele Staback.....20

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA E SUA ATUAÇÃO NA GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

Carine Bellettini Scheffer, Danyella Junkes, Manoel Cirilo.....24

GT 2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL

A ASSESSORIA EXECUTIVA JUNTO A EVENTOS OFICIAIS – UM ESTUDO DE CASO EM UMA PREFEITURA DO NORTE DO PARANÁ

Walquiria Brambilla Bueno, Lisiane Freitas de Freitas.....28

A ASSESSORIA INTERDISCIPLINAR EM PROJETO DE EXTENSÃO - UM OLHAR DISCENTE

Maria Luzitana Conceição dos Santos, Mirían Carvalho da Silva, Raiane de Sousa Silva.....31

ASSESSORIA SECRETARIAL NAS AÇÕES DE PLANEJAMENTO JUNTO AO TERCEIRO SETOR / ESSOR-BRASIL

Francisleide Alves da Silva, Maria Luzitana da Conceição dos Santos, Rejane da Cruz Pereira, Sonaly Soares Santos.....34

FUNCIONALIDADE LOGÍSTICA INSERIDA NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Juliana da Silva Alves, Rafaela Eufrásio de Paula, Raissa Amaral Custódio..... 38

GT 3 – CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO NO SECRETARIADO

CONSULTORIA EMPRESARIAL: A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Caroline Jane Schmitz, Carla Maria Schmidt.....41

GT 4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA O SECRETARIADO

A GESTÃO DO CONHECIMENTO E A PRODUÇÃO ACADÊMICA E CIENTÍFICA DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA: O PAPEL DO COORDENADOR DO CURSO.

Ray Joel Garcia, Katia Denise Moreira, Cibele Barsalini Martins..... 45

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERREMENTA DE GESTÃO DA PRODUÇÃO ACADÊMICA DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFSC: CRIAÇÃO DE UMA PÁGINA VIRTUAL

Ray Joel Garcia, Katia Denise Moreira, Cibele Barsalini Martins.....49

**GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL:
UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E INSTITUCIONAL**

**Erick Ferrari Umeda, Giovanna Faraco, Jessica Marlete Francisco,
Samyra Goularte Oliveira.....53**

O ACESSO AO RESULTADO DAS PESQUISAS REALIZADAS NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA: A IMPRESSÃO DOS GRADUANDOS E EGRESSOS.

Ray Joel Garcia, Katia Denise Moreira, Cibele Barsalini Martins.....57

GT 5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM EM SECRETARIADO

REFLEXÃO SOBRE AS EMPRESAS JUNIORES NO BRASIL: A IMPORTÂNCIA NA FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Fabricio Stocker, Lillian Gardenal de Araújo.....61

GT 6 – PESQUISA EM SECRETARIADO

A INSERÇÃO DO SECRETARIADO NO CAMPO DO CONHECIMENTO CIENTIFICO: A BUSCA POR UMA POSIÇÃO PARADIGMÁTICA.

Katia Denise Moreira, Luci Mari Aparecida Rodrigues, Juliana Cidrack Freire do Vale, Cibele Barsalini Martins.....65

COMPETÊNCIAS SECRETARIAS PARA O GERENCIAMENTO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Bruno Elio Rosa, Elaine Rossi, Larissa Rodrigues, Mônica Cristina Dias.....69

O SECRETARIADO EXECUTIVO NA IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DO GABINETE DA REITORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Maria Gabriela Gheller, Taynara Roieski Dutra, Thaís Suzana Schadech.....73

PESQUISA EM SECRETARIADO: INFLUÊNCIA DA DISCIPLINA DE METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO

Washington Carlos Ribeiro Pereira, Daniela Giaretta Durante, Nyanne Vitoriano de Oliveira.....76

TRABALHOS COMPLETOS

PALESTRAS

SECRETARIADO EXECUTIVO E A PESQUISA ACADÊMICA: UMA ANÁLISE SOBRE A NECESSIDADE DA CRIAÇÃO DE CURSO STRICTU SENSU PARA A ÁREA

Águeda Luiza Piccoli, Julia Fernandes Testas Gonçalves, Sandro Vieira Soares, Cibele Barsalini Martins.....80

GT 1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO

A EMPREGABILIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS MICRORREGIÕES DE CHAPECÓ E CONCÓRDIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Amanda Cristina Grasel, Carine Bellettini Scheffer, Danyella Junkes, Thaís Suzana Schadech.....94

AS RACIONALIDADES REPRESENTADAS NAS RELAÇÕES DOS EGRESSOS E A EDUCAÇÃO SUPERIOR PRIVADA EM SECRETARIADO EXECUTIVO DO NORTE DO RIO GRANDE DO SUL

Tandara Dias Gonçalves, Gabriel Muller, Denize Gryzbovski.....106

O MERCADO DE TRABALHO PARA A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA REGIÃO OESTE DE SANTA CATARINA: UMA PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL SOBRE A PROFISSÃO E REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO CARGO

Juliana da Silva Alves, Rafaela Eufrásio de Paula, Raissa Amaral Custódio.....118

PANORAMA MERCADOLÓGICO PARA A PROFISSÃO DE SECRETARIADO DA MESORREGIÃO SUL CATARINENSE: MICROREGIÃO DE ARARANGUÁ, MICROREGIÃO DE CRICIÚMA E MICROREGIÃO DE TUBARÃO.

Elaine Rossi, Larissa Rodrigues, Mariane da Rocha Araújo,

Tatiana de Souza Mattos.....133

PANORAMA MERCADOLÓGICO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO VALE DO ITAJAÍ

Cibele Barsalini Martins, Maria Gabriela Gheller, Taynara Roieski Dutra.....147

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

Rodrigo Müller, Vanderleia Stece, Edilaine Cegan.....162

SECRETARIADO EXECUTIVO: INDÍCIOS DE UMA PRÁTICA NO CONTEXTO SOCIAL BRASILEIRO

Fabiana Regina Veloso Bíscoli, Daniela Giaretta Durante.....180

GT 2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL

A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DE PROCESSOS

Luci Mari Aparecida Rodrigues, Sabrina Foloni, Fernanda Geremias Leal.....205

O QUE VOCÊ COMPREENDE POR GESTÃO SECRETARIAL?

Joelma Soares da Silva, Conceição de Maria Pinheiro Barros,

Raissa Sampaio Cruz.....222

GT3 - CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO EM SECRETARIADO

**O PERFIL EMPREENDEDOR DOS ALUNOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO:
UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA**
Clara Cavequia Moreira da Silva, Paula Padiã Fuzaro.....234

**GT 4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA
SECRETARIADO**

**PORTAL DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE MARKETING: ESTUDO DE
CASO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE - CAMPUS
DE TOLEDO**
Fabricio Stocker, Fernanda Cristina Sanches.....248

**GT 5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM NO
SECRETARIADO**

**AS EXPERIÊNCIAS PEDAGÓGICAS E A CONSTITUIÇÃO DO PROFESSOR DE
SECRETARIADO EXECUTIVO: NARRATIVAS DE DOCENTES**
Caroline de Fátima Matiello Vaz.....265

**ESTÁGIO NA DOCÊNCIA COMO PROPOSTA DE APRENDIZADO E FOMENTO
DA CARREIRA EM SECRETARIADO EXECUTIVO**
Décyã Emanuela Lima do Nascimento, Patricia Elaine Lima Barros,
Deliane Amaro Duarte.....283

**FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: OFERTA DE DISCIPLINA DE
RELAÇÕES PÚBLICAS NOS CURSOS BACHARELADOS DO BRASIL**
Alesandra Pereira Da Silva Vieira, Daniela Giareta Durante,
Conceição de Maria Pinheiro Barros.....296

**GESTÃO DE EGRESSOS NO ENSINO SUPERIOR: CONSTRUÇÃO TEÓRICA E O
CASO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIOESTE - PR**
João Eduardo de Moura, Carla Maria Schmidt.....314

**O PAPEL DA EMPRESA JÚNIOR NA FORMAÇÃO DO ACADÊMICO DE
SECRETARIADO EXECUTIVO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR
PÚBLICAS NO BRASIL**
Bruno Américo Lima Ferreira, Elanilson de Oliveira Brilhante, Sílvia Luíz Pires
Cordeiro, Alexandre Gomes Galindo.....327

**PARTICIPAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO ENADE:
UMA ANÁLISE SOB O DESEMPENHO DOS ACADÊMICOS DAS IES PÚBLICAS
DO ESTADO DO PARANÁ.**

Fabiana Regina Veloso Bíscoli, Ednilse Maria Willers,
Fernanda Cristina Sanches.....345

GT 6 – PESQUISA EM SECRETARIADO

A ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO (ABPSEC) À LUZ DA TEORIA DA AÇÃO COLETIVA
Keila Raquel Wenningkamp, Carla Maria Schmidt , Ivanete Daga Cielo,
Fernanda Cristina Sanches.....356

A RELAÇÃO EXTENSÃO-PESQUISA, METODOLOGIAS PARTICIPATIVAS E ASSESSORIA INTERDISCIPLINAR
Maria Luzitana Conceição dos Santos, Cibelle da Silva Santiago, Raiane de Sousa Silva,
Mirian Carvalho da Silva.....375

CAMINHOS ÀS PESQUISAS CONCEITUAIS NA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UM APONTAMENTO TEÓRICO-METODOLÓGICO À LUZ DO CONSTRUTIVISMO
Maricilene Isaira Baia do Nascimento393

COOPERAÇÃO CIENTÍFICA INTERNACIONAL: UM OLHAR PARA OS GRUPOS DE PESQUISA EM SECRETARIADO
Fernanda Cristina Sanches, Carla Maria Schmidt, Ivanete Daga Cielo,
Keila Raquel Wenningkamp.....411

ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO - ENASEC: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO
Caroline Monteiro, Katiane Crotti, Carla Santos.....429

O FORTALECIMENTO DA PESQUISA CIENTÍFICA NOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO ATRAVÉS DOS TRABALHOS MONOGRÁFICOS
Nayanne Vitoriano de Oliveira, Daniela Giareta Durante.....448

PRODUÇÃO CIENTÍFICA EM SECRETARIADO: ANÁLISE DAS PUBLICAÇÕES DA REVISTA EXPECTATIVA NO PERÍODO 2001-2014
Daniela Giareta Durante, Otávio Bessa Gonçalves, Décyá Emanuela Lima do Nascimento, Emiliano Sousa Pontes.....466

GT 7- LÍNGUAS (MATERNA E ESTRANGEIRAS)

OS RUMOS DA PESQUISA EM LÍNGUA INGLESA NA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO (SE)
Maura Bernardon, Maiara Fernandes.....486

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E MODALIZAÇÕES EM GÊNEROS TEXTUAIS DA
ESFERA DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Viviane Cristina Poletto Lugli.....499

GT8 – OUTROS TEMAS QUE INTERESSAM AO SECRETARIADO

**A RESILIÊNCIA COMO UM DESAFIO AOS GRADUANDOS DE SECRETARIADO
EXECUTIVO**

John Cristofer Sloboda, Vanderleia Stece de Oliveira.....518

**O SECRETÁRIO EXECUTIVO E OS CAMINHOS A TRILHAR RUMO À
CARREIRA DIPLOMÁTICA**

Maria Augusta de Lima Vieira, Lisiane Freitas de Freitas.....536

RESUMOS EXPANDIDOS

GT1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO

A RESILIÊNCIA DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE, *CAMPUS* DE TOLEDO

**Keila Raquel Wenningkamp
Ednilse Maria Willers
Alessandra Regina Rauber
Maurício Prolo
UNIOESTE**

1 INTRODUÇÃO

O conceito de resiliência como uma característica pessoal e ou profissional, refere-se “à habilidade humana para superar acontecimentos estressantes da vida de forma positiva, englobando fatores de risco e de proteção, em um processo dinâmico que contempla aspectos emocionais, socioculturais, ambientais e cognitivos” (GODOY, et al., 2010). Nesse sentido, um profissional resiliente é aquele que consegue se recuperar psicologicamente quando é submetido a situações adversas, de maneira a manter o equilíbrio físico e emocional. Especialmente na área de secretariado executivo, a resiliência tem se mostrado como uma forma de manutenção de profissionais no mercado, bem como uma maneira de aumentar sua competitividade, uma vez que, segundo Martins, Genghini e Todorov (2011), esses profissionais precisam aprender sempre, ser flexível e resistir a altos níveis de pressão e tensão.

Diante da importância da atitude resiliente para secretárias e secretários executivos, pergunta-se: qual o grau de resiliência dos colaboradores formados em secretariado executivo que atuam na Unioeste, *campus* de Toledo? Dessa forma, o objetivo deste estudo é o de avaliar a resiliência de profissionais de secretariado executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), *campus* de Toledo-PR. Esta pesquisa busca contribuir com a discussão proposta no Grupo de Trabalho sobre o “Contexto da profissão e do mercado de trabalho”, do III Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC), bem como para a reflexão sobre a resiliência como uma característica determinante para o sucesso de profissionais da área secretarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008), o termo resiliência vem do latim, da palavra *resilio*, que significa resistir ao choque, retomando seu estado anterior. Foi primeiramente utilizado na Engenharia e na Física, como sendo a capacidade de um determinado material retornar ao seu formato normal, após ter sofrido alguma pressão. No mundo corporativo, esse termo foi “incorporado para designar a capacidade de adaptação às novas condições do ambiente sem a perda das propriedades originais” (MARTINS; GENGHINI; TODOROV, 2011, p. 9). Segundo esses mesmos autores, as organizações atuais são submetidas a pressões internas e externas, fazendo com que precisem adaptar todos os

seus processos aos mais distintos tipos de adversidades, porém, sem perder suas propriedades. Ocorre que esse novo cenário acaba por afetar diretamente todos os colaboradores, que passam a ser cobrados por resultados coerentes com tais mudanças.

Particularmente no caso dos profissionais de secretariado executivo, segundo Ragazzi (2011), suas características de resiliência são classificadas da seguinte forma: a) positivas, vistas como a capacidade de ver oportunidades no perigo e imaginar situações de sucesso em vez de fracasso; b) focadas, que concentram as metas a serem atingidas sem desviar dos objetivos; c) flexíveis, que não desprezam outras alternativas que possam conduzir ao mesmo resultado; d) organizadas, que definem uma estrutura diante do caos e sabem priorizar; e) e, proativas, que possuem iniciativas. Disto isso a seguir apresenta-se os principais procedimentos metodológicos utilizados neste estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é de caráter qualitativo e descritivo. Em relação ao objeto de estudo, este é composto pelos dez profissionais formados em secretariado executivo, que estavam trabalhando no mês de junho de 2015, na Unioeste, *campus* de Toledo. Lembra-se que esses profissionais são colaboradores efetivos da universidade. No que tange a coleta de dados, essa se deu por meio da aplicação de um questionário (denominado de Escala de Resiliência), com perguntas fechadas, que tinha o intuito de medir alguns níveis de adaptação psicossocial positiva frente a acontecimentos da vida e do trabalho. Segundo Angst (2009), esse questionário refere-se à única Escala de Resiliência validada no Brasil, feita por Pesce et al. no ano de 2005. Trata-se de um inventário com 25 fatores, que medem os níveis de adaptação psicossocial positiva utilizando a escala *likert*, que varia de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). Esses 25 podem ser divididos em três grupos: Grupo I: analisa resoluções de ações e valores; b) Grupo II: analisa a independência e a determinação; c) e, Grupo III: analisa a autoconfiança e a capacidade de adaptação a situações. A pontuação varia de 25 a 175 pontos, para cada um dos 25 fatores, sendo que quanto maior o *escore*, mais elevada é a resiliência do sujeito (GODOY et al. 2010). Essa pontuação é que define o potencial de resiliência dos indivíduos, neste caso em específico, dos profissionais de secretariado executivo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Considerando que a pontuação da Escala de Resiliência varia entre 25 e 175 pontos e que quanto mais alta essa pontuação, maior o grau de resiliência, pode-se dizer que os profissionais de secretariado executivo da Unioeste, *campus* de Toledo, são resilientes nos três diferentes grupos (Quadro 1). Isso porque, observando as pontuações individuais, a maioria dos questionados obteve pontuação igual ou superior a 140 pontos, o que pode ser considerado um alto *score*. Igualmente, a média dos três grupos em torno de 150 pontos, também podendo ser considerada alta.

Quadro 1 – Pontuações obtidas pelos profissionais de secretariado nos Grupos I, II e III, separadamente.

Profissional	Média Grupo I	Média Grupo II	Média Grupo III
A	144.6	145.8	150.0
B	142.8	145.8	150.0

C	142.8	145.8	145.0
D	142.8	150.0	150.0
E	139.3	141.6	145.0
F	153.6	170.8	160.0
G	119.6	145.8	150.0
H	160.7	162.5	160.0
I	158.9	158.3	135.0
J	166.1	166.7	160.0
MÉDIA FINAL	147.1	153.3	150.0

Fonte: resultado da pesquisa

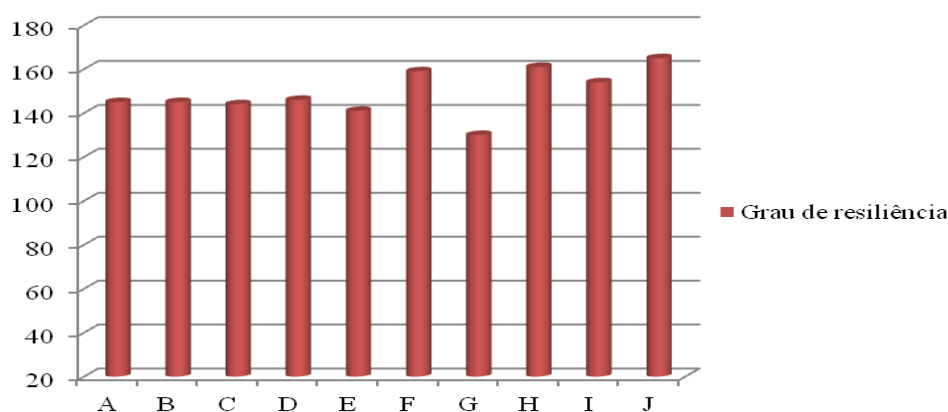
No caso do Grupo I, pode-se observar que a média obtida pelos profissionais foi de 147.1, sendo que quatro deles (F, H, I e J) ficaram acima dessa média e os outros seis ficaram abaixo. Segundo Godoy et al. (2010), esse grupo envolve fatores como: levar os planos até o fim; lidar com problemas de alguma forma; aceitar os fatos sem muita preocupação; ser disciplinado; fazer as coisas um dia de cada vez; ser uma pessoa com quem se pode contar em uma emergência; geralmente encarar uma situação de diversas maneiras; normalmente encontrar uma saída quando está em uma situação difícil; ter energia suficiente para fazer o que deve ser feito; sentir orgulho de ter realizado metas em sua vida; ser amigo de si mesmo; encontrar motivos para rir; e, perceber sentido em na vida.

Em relação ao Grupo II, a média de pontuação dos profissionais foi de 153.3 e, também, os mesmos quatro profissionais de secretariado executivo que obtiveram pontuação acima da média do Grupo I, também a tiveram no Grupo II. De acordo com Godoy et al. (2010), nesse grupo, podem ser incluídos fatores como: manter de interesse pelas coisas é importante para a pessoa; manter interesse nas coisas sempre; poder estar por sua própria conta; sentir-se bem, ainda que haja pessoas que não gostam dele; ser determinado; e, obrigar-se a fazer coisas querendo ou não.

No que tange ao Grupo III, a pontuação média foi de 150.5, cujos profissionais que se destacaram com pontuação igual ou acima da média foram a maioria. Godoy et al. (2010), comenta que esse grupo, que avalia a autoconfiança e a capacidade de adaptação a situações, envolve os seguintes fatores: ser capaz de depender de si mais do que de qualquer outra pessoa; sentir que pode lidar com várias situações ao mesmo tempo; poder enfrentar tempos difíceis porque já experimentou dificuldades antes; crer em si mesmo a ponto de sentir-se apto a atravessar tempos difíceis; e, não insistir em situações sobre as quais não pode fazer nada.

Como forma de complementar esses resultados, o Gráfico 1 apresenta a média total dos 25 fatores da Escala de Resiliência, de maneira que se pode obter uma noção geral do grau de resiliência dos profissionais de secretariado executivos que atuam na Unioeste, *campus* de Toledo.

Gráfico 4 – Grau de resiliência dos profissionais de secretariado da Unioeste, *campus* de Toledo



Fonte: resultado da pesquisa

Confirmando os resultados obtidos para os grupos separadamente, o Gráfico 4 mostra uma alta pontuação para a maioria dos colaboradores efetivos da Unioeste. Dessa forma, pode-se dizer que o grau de resiliência dos profissionais de secretariado investigados é alto, fator positivo para a competitividade desses profissionais, uma vez que isso influencia diretamente na realização das tarefas diárias, bem como nos relacionamentos interpessoais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi atingido. Os resultados obtidos por meio da Escala de Resiliência mostraram que os profissionais investigados possuem alto grau de resiliência, especialmente por diversas características relacionadas com a: capacidade de resolução de ações, bem como a presença de valores individuais; a independência e a determinação; a autoconfiança e a capacidade de adaptação a situações. Portanto, este estudo contribuiu com a discussão sobre importância da resiliência na área secretarial, demonstrando, a partir de um estudo de caso, que esses profissionais estão aptos a suportar diversas pressões e situações adversas, cumprindo suas metas sem perder o equilíbrio psicológico.

REFERÊNCIAS

- BARLACH, L.; LIMONGI-FRANÇA, A.; MALVEZZI, S. **O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações**. Revista Interamericana de Psicologia/Interamerican Journal of Psychology, Vol. 42, Num. 1 pp. 101-112, 2008.
- GODOY, et al. **Avaliação da resiliência em escolares do ensino médio**. Mudanças – Psicologia da Saúde, 18 (1-2), 79-90p, 2010
- MARTINS, C.; GENGHINI, A.; TODOROV, M. A resiliência na atuação profissional em secretariado. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 9-20, n. 7, 2011.
- RAGAZZI, M. A Resiliência como Competência Profissional: O Profissional de Secretariado Executivo sob a Ótica da Resiliência. XI SEMISEC. **Anais...** Pernambuco/Pernambuco, 2011.

AGRONEGÓCIO: POSSIBILIDADE DE ATUAÇÃO PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO

Angelita de Fátima,
Paula Padial Fuzaro
UEL

INTRODUÇÃO

Agronegócio pode ser definido como toda relação comercial e industrial envolvendo a cadeia produtiva agrícola ou pecuária, por meio de organizações. No Brasil este segmento possui um papel de extrema importância para a economia nacional empregando uma grande quantidade de mão de obra técnica especializada e sinalizando um grande desenvolvimento social (MENDES, PADILHA JÚNIOR, 2007). Este segmento participa com 53,5%¹ das transações na balança comercial em relação as exportações, e ainda contribui para diminuir os déficits do país.

Segundo Araújo (2013), o agronegócio é o segmento econômico de maior valor em termos mundiais. Tanto pelo seu aspecto social, pois supri as necessidades básicas da população, quanto pelo seu papel capital, onde possibilita que países em desenvolvimento realizem trocas comerciais significativas com países desenvolvidos. Esse cenário motiva os profissionais à se especializarem e assumirem funções nas organizações que compõe o segmento. Neste sentido identifica-se o agronegócio como área para a investigação de uma possível atuação para o profissional de secretariado executivo.

Diante disso observa-se o seguinte questionamento: Como seria a atuação do profissional de secretariado executivo no agronegócio?

Esta pesquisa tem como objetivo geral investigar a possibilidade de atuação do profissional de secretariado executivo no ramo do agronegócio, e como objetivos específicos apresenta: a) as características do agronegócio e seu papel na economia nacional; b) os pré-requisitos para a atuação do secretário executivo neste segmento; c) as particularidades da atuação do profissional nesta área, por meio de pesquisa empírica com Secretários(as) Executivos(as) que já atuem.

Dessa forma, este trabalho apresenta em um primeiro momento uma fundamentação teórica sobre a profissão de secretário executivo. Em seguida as particularidades do agronegócio. Na sequência, uma inter-relação entre as áreas. E, finaliza com a apresentação de um estudo de caso com profissionais que atuam no agronegócio nos cargos de secretários e assessores executivos.

REFERENCIAL TEÓRICO

O SECRETÁRIO EXECUTIVO

O termo Secretário originou-se da palavra *Secretum* que significa: retiro, solidão, audiência secreta, particular, mistério, sacro, que está ligada ao sentido de segredo. Os registros da profissão nas mais diversas épocas da humanidade remetem para um trabalho de assessoria e

¹ COMEX do Brasil. In: < <http://www.comexdobrasil.com/agronegocio-tem-participacao-recorde-de-515-nas-exportacoes-brasileiras-no-mes-de-maio/>> Acesso em 29 Jun. 2015.

apoio aos mais altos gestores sociais e organizacionais. A profissão além de acompanhar o desenvolvimento tecnológico e as mudanças sociais, criou também a sua própria história, adaptando-se e transformando-se de acordo com as necessidades institucionais na qual o profissional estava inserido. Esse legado é observado atualmente, porém esse processo necessita de constante atualização. (SCHUMACHER, PORTELA e BORTH, 2013).

O AGRONEGÓCIO

Conforme Mendes e Padilha Junior (2007), o agronegócio é o conjunto de negócios relacionados à agricultura e pecuária dentro do ponto de vista econômico. Estes segmentos estão cada vez mais organizados e sustentados por práticas gestoras e administrativas fundamentadas nas teorias científicas da administração de empresas. De acordo com Araújo (2013), a compreensão do agronegócio, em todos os seus componentes e inter-relações, é uma ferramenta indispensável para os profissionais gestores.

Segundo os pesquisadores do Centro de Estudos Avançados em Economia Aplicada (CEPEA) e os líderes nacionais do agronegócio, os indicadores e as perspectivas para o ano de 2015 deste segmento, é que o agronegócio seja talvez o único setor passível de crescimento diante da crise econômica a qual vivencia-se no país.

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E O AGRONEGÓCIO

O profissional secretário executivo possui competências e habilidades que contribuem com a eficiência e eficácia da gestão organizacional, melhorando variadas organizações, dentre elas algumas enquadradas como empresas do setor de agronegócio.

O Brasil é uma liderança mundial no agronegócio, e pretende expandir essa modalidade de negócio cada vez mais, tanto pela ampliação dos mercados existentes, como para conquista de novos, como Oriente Médio, Ásia, Europa Oriental, Oceania e África. Para isso, é necessário aumentar a produção e a competitividade brasileira, por meio de uma gestão cada vez mais profissional (ARAÚJO, 2013).

O segmento do agronegócio procura por profissionais que estejam em constante busca pelo conhecimento, que sejam proativos, eficientes e acima de tudo, que sejam capazes de tomar decisões e gerir pessoas. Dessa forma, o perfil do secretário executivo oferece exatamente o que este mercado procura (AMORIM, 2015).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos utilizados para responder ao problema ocorreram em três fases: exploratória, trabalho de campo e tratamento dos dados. A metodologia para obtenção e análise dos dados utilizou-se do estudo de caso, por meio de entrevistas com questionário aberto com abordagem qualitativa para tratamento dos dados. Realizada com profissionais que experimentam ou experimentaram o fenômeno investigado (TEIXEIRA, 2003).

O estudo qualitativo, que prioritariamente emprega técnicas de coleta de dados como a entrevista semi-estruturada, não estabelece clara separação entre a coleta de informações e sua interpretação. [...] A dimensão subjetiva desse enfoque, cujas verdade se baseiam em critérios internos e externos, favorece a flexibilidade da análise dos dados, permitindo a passagem entre informações que são reunidas e que, em seguida, são interpretadas para o levantamento das hipóteses (TEIXEIRA, 2003, p. 195).

O critério utilizado para a definição do universo da pesquisa foram as empresas e instituições ligadas ao agronegócio na região de Londrina, Estado do Paraná.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O estudo compreendeu 8 profissionais que atuam nas empresas de agronegócio como assessores ou secretários executivos. Após o estudo exploratório inicial observou-se que a prática do profissional de secretariado executivo no agronegócio é um acontecimento ainda pequeno diante da imensidão do universo de atuação que o segmento possui. Observou-se também que os profissionais atuantes nestas empresas nas funções de secretários executivos ou assessores executivos não possuem grandes diferenças em relação às atribuições gerais da profissão.

No processo da pesquisa observa-se que nem todos os profissionais atuantes na área do agronegócio como assessor ou secretários executivos, possuem a devida formação acadêmica na área do secretariado, embora todos estejam registrados por suas empresas nessas funções. Os entrevistados em sua maioria responderam que o perfil profissional esperado dentro do mundo do agronegócio é de gestores que possa minimizar conflitos e gerar resultados.

Os profissionais atuantes no setor do agronegócio, ainda ressaltam que, saber o que é o agronegócio; o que faz; para que serve; e como contribui para o crescimento do país é de extrema importância. Todos os entrevistados indicaram uma especialização em alguma área que aborde as particularidades do agronegócio como diferencial para quem deseja ter sucesso nesta área.

REFERÊNCIAS

AMORIM, T. N. G. F. Gestão de Pessoas no Agronegócio. In: CALLADO, A. A. C. **Agronegócio**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 4ª. ed. 2015.

ARAÚJO, M. J. **Fundamentos do Agronegócio**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 4ª. ed. 2013.

Comex do Brasil. In: < <http://www.comexdobrasil.com/agronegocio-tem-participacao-recorde-de-515-nas-exportacoes-brasileiras-no-mes-de-maio/>> Acesso em 29 Jun 2015.

Perspectivas para o agronegócio em 2015. In: < http://www.cepea.esalq.usp.br/comunicacao/Cepea_Perspectivas%20Agroneg2015_relatorio.pdf. > Acesso em: 06 mai 2015.

MENDES, J. T. G.; PADILHA J. J. B. **Agronegócio: uma abordagem econômica**. São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil Ltda. 5ª ed. 2013.

SHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; BORTH, M. R. **Ferramentas do Secretário Executivo**. Cuiabá: Editora Os autores. 2ª ed. 2013.

SILVA, A. C. gestão de pessoas: dimensões profissionais. In: d'elia, b.; AMORIM, M.; SITA, M. **excelência no Secretariado**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

TEIXEIRA, E. B. Análise de dados na pesquisa científica: importância e desafios em estudos organizacionais. **Desenvolvimento em questão**, Ijuí-RS, v. 1, n. 2, jul/dez, 2003. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75210209>>. Acesso em: 04 abr 2015.

MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS: MENSURANDO A COMPETÊNCIA GERENCIAL NO DESEMPENHO DO TRABALHO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS EM CARGOS DE CHEFIA NUMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

**Ednilse Maria Willers,
Fabiana Regina Veloso Bíscoli,
Keila Wenningkamp,
Daiane Franciele Staback,
UNIOESTE**

1 INTRODUÇÃO

A proposta desta pesquisa, que está em andamento e tem como prazo de término outubro de 2016, é identificar a competência gerencial no desempenho do trabalho de um grupo de secretários executivos que ocupam cargos de chefia em uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública no Estado do Paraná, por meio do método de mapeamento de competências proposto por Brandão (2009; 2012).

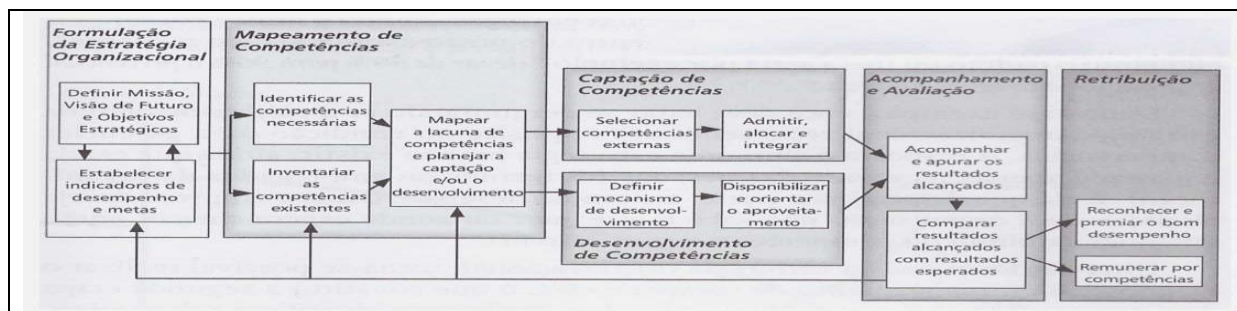
Nesta primeira fase, o foco foi mapear as competências consideradas pelo autor como relevantes no desempenho das funções gerenciais. Para tanto se partiu da avaliação pessoal de cada participante da pesquisa no quesito: em que medida você expressa essas competência em seu trabalho (título do questionário entregue aos participantes da pesquisa).

Neste sentido esse resumo expandido apresenta os resultados desta primeira fase, cujo relato e resultados estão divididos em cinco partes, sendo esta introdução à primeira. A segunda parte apresenta um breve referencial teórico acerca do conceito de competência no trabalho e do método de mapeamento de competências proposto por Brandão (2009; 2012), seguida da terceira parte que relata os procedimentos metodológicos adotados. A quarta e quinta parte relatam os resultados preliminares obtidos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para Brandão (2012, p. 1), a competência no trabalho "tem sido gerenciada nas organizações na expectativa de influenciar positivamente o desempenho de profissionais e da própria organização". Nesse sentido, a competência passa a ser uma aptidão passível de gerenciamento. A gestão por competência constitui-se num modelo de gestão que engloba o conceito de competência no sentido de orientar diversos processos organizacionais, em especial os relacionados à gestão de pessoas. "Valendo-se de diferentes [...] instrumentos, tem o propósito de identificar, desenvolver e mobilizar as competências necessárias à consecução dos objetivos organizacionais" (op cit., p. 8). A figura 1 ilustra o modelo de gestão por competências defendido pelo autor, uma vez que, é a partir desse modelo que se visualiza a organização como um processo contínuo, no qual o mapeando de competências parte da estratégia organizacional da organização.

Figura 1 - Modelo de gestão por competências



Fonte: Brandão (2012, p. 9).

É a partir do modelo ilustrado na Figura 1, que o autor propõe o mapeamento das competências. Esse mapeamento é fundamental para a gestão por competências, pois orienta as ações organizacionais para captar e/ou desenvolver as competências relevantes à organização.

Como a pesquisa está direcionada a uma IES pública, cabe citar que, especificamente para esse setor, a competência no trabalho está regulamentada pelo Decreto nº 5.707 de 23/02/2006². Esse Decreto institui as políticas e as diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, e define competência como um "conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição". Para Brandão (2012, p. 4), nesta definição está embutida a ideia de que "competência é evidenciada quando o indivíduo mobiliza e aplica, em seu trabalho, um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, para gerar um desempenho adequado às necessidades organizacionais" ou, como está descrito no Decreto acima nominado: necessidades institucionais.

Para tanto o mapeamento de competências perpassa pela identificação das competências institucionais (aquelas que são inerentes a toda instituição) e as profissionais (tidas também como pessoais), que são as que se relacionam especificamente aos indivíduos ou a pequenas equipes de trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa está sendo realizada em uma IES pública do Estado do Paraná e seguirá o sistema misto de abordagem qualitativa/quantitativa. Os dados pertinentes às competências institucionais serão obtidos de fontes secundárias, por meio do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da IES, pois é nele que se encontra registrado a missão, a visão, os objetivos e as demais informações pertinentes à estratégia da IES. Já para a identificação das competências profissionais/individuais do grupo de servidores graduados em Secretariado Executivo (SE) e que exercem cargos de chefia na IES, serão obtidas por meio de dados primários, questionário, até porque, segundo Brandão (2009; 2012), o questionário é a técnica de coleta de dados mais utilizada para mapear competências. De posse dos resultados serão mapeadas as competências, a partir do qual será feita a análise descritiva dos resultados. Nesta primeira fase foi aplicado um questionário piloto para um grupo de 10 servidores, graduados

² BRASIL, Decreto nº 5.707, de 23/02/2006. Institui a Política e as Diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional. Brasília: DOU de 24/02/2006.

em SE, que atuam em funções de chefia de setores num dos *campi*³ da IES. Estes servidores receberam um questionário composto por 24 questões⁴ cujo objetivo fora identificar as competências relevantes ao desempenho de suas funções de chefia, partindo do ponto de vista deles. O questionário foi entregue e devolvido aos pesquisadores no mês de junho do corrente ano. Para cada questão os pesquisados tinham 10 opções de resposta numeradas de 1 a 10. Quanto mais próximo do nº 1 menos se expressa à competência no trabalho e quanto mais próximo do nº 10 mais se expressa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como fora descrito no início deste resumo, esta pesquisa está em andamento. Como etapa inicial da pesquisa de campo, fora escolhido um dos *Campi* da IES em estudo. Definido o Campus identificou-se que nele havia 10 servidores graduados em SE e que exercem a função de chefia. Dos 10 questionários entregues obteve-se 100% de retorno. Em linhas gerais o que se extraiu das respostas obtidas está elencado na tabela 1.

Tabela 1 - Expressão da competência gerencial por parte dos pesquisados

Questão	Expressão da competência: sendo o nº1" não expressa" ... nº10 "expressa plenamente"									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	-	-	-	-	-	-	1	1	1	7
2	-	-	-	-	-	-	1	-	3	6
3	-	-	-	-	-	-	-	1	1	8
4	-	-	-	-	-	-	-	1	2	7
5	-	-	-	-	-	-	-	1	2	7
6	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8
7	-	-	-	-	-	-	-	2	2	6
8	-	-	-	-	-	-	-	2	6	2
9	-	-	-	-	-	-	-	2	1	7
10	-	-	-	-	-	-	-	1	1	8
11	-	-	-	-	-	-	-	3	-	7
12	-	-	-	-	-	-	2	-	5	3
13	-	-	-	-	-	-	1	2	1	5
14	-	-	-	-	-	-	1	1	4	4
15	-	-	-	-	-	-	-	1	1	8
16	-	-	-	-	-	-	-	1	1	8
17	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8
18	-	-	-	-	-	-	-	1	2	7
19	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8
20	-	-	-	-	-	-	-	-	3	7

³ A IES em estudo é multicampi, ou seja, possui 5 Campus de ensino em diferentes Municípios da mesorregião em que atua.

⁴ As 24 questões que compuseram o questionário foram selecionadas, pelos autores, do apêndice "D" da Tese de Doutorado de Brandão (2009).

21	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8
22	-	-	-	-	-	-	1	1	2	6
23	-	-	-	-	-	-	-	2	3	5
24	-	-	-	-	-	-	-	-	4	6

Fonte: Resultado da pesquisa.

O resultado preliminar da pesquisa aponta que os pesquisados, do ponto de vista deles, variam de "expressa a expressa plenamente"⁵ a competência gerencial quando do exercício de suas funções diárias. Este resultado sinaliza que esses servidores praticam no dia a dia de sua função competências gerenciais, fato que motiva nos a dar continuidade à pesquisa, aplicando os demais que irão consubstanciar o mapeamento completo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste resumo foi apresentar os resultados preliminares de uma pesquisa maior que objetiva mapear as competências gerenciais dos servidores graduados em SE e que desempenham funções de chefia numa IES pública do Estado do Paraná. Os resultados já obtidos são animadores, motivando a continuidade da pesquisa, até porque, ainda será necessária a aplicação de outros questionários que fazem parte do método de mapeamento de competências defendido por Brandão (2009; 2012). O que nos parece, mesmo que de forma preliminar, é que a gestão por competências é tão importante para as instituições públicas quanto para as privadas, uma vez que, de acordo com a literatura pesquisada, as instituições públicas estão buscando a adoção de modelos de gestão por competência como alternativa de gestão flexível, buscando maximizar a melhoria constante da qualidade e da eficiência dos serviços públicos prestados.

Neste sentido, a destinação dos questionários ao público alvo é, propositadamente, uma opção dos pesquisadores por entender que esses já trouxeram consigo, ao término da graduação, o desenvolvimento de habilidades imprescindíveis para a implantação de um modelo de gestão baseado em competências.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, H.P. Aprendizagem, contexto, competência e desempenho: um estudo multinível. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações). Universidade de Brasília: Brasília, 2009. (363 p.)

BRANDÃO, H.P. **Mapeamento de competências**: métodos, técnicas e aplicações em gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 2012.

⁵ Como forma de uniformizar os graus de expressão da competência gerencial, os pesquisadores seguiram os seguintes parâmetros indicativos: 1a2=não expressa; 3a5=tende a expressar; 6a8=expressa; 9a10=expressa plenamente.

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA E SUA ATUAÇÃO NA GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

Carine Bellettini Scheffer
carinebellettini@gmail.com

Danyella Junkes
danyellajunkes@gmail.com

Manoel Cirilo
manoel.cirilo@yahoo.com.br
UFSC

1 INTRODUÇÃO

A Gestão de Relacionamento visa a criação de uma parceria entre a organização e seus clientes internos e externos. Segundo Marcon (2008), trata-se de uma estratégia de negócio voltada ao entendimento e antecipação das necessidades destes clientes. Desta forma, de acordo com a Investopedia (2015), os clientes que sentem que a empresa responde as suas expectativas são mais propensos a continuarem utilizando os produtos e serviços que ela oferece. Além disso, a manutenção de um nível de comunicação com os mesmos permite que a empresa identifique possíveis fontes de problemas e proponha soluções imediatas. Neste ambiente, dentre diversos tipos de profissionais, encontra-se também o profissional de Secretário Executivo, que, atualmente, domina técnicas e conhecimentos para atuar como gestor. Para Lasta e Durante (2008), este profissional não trabalha apenas para um executivo, mas para a empresa como um todo, e atua na tomada de decisões, controle e organização do ambiente de trabalho, planejamento das ações a serem realizadas, além de exercer a liderança com clientes internos e externos, ou seja, torna-se um Gestor de Relacionamento. Assim, é verificada a necessidade de pesquisar se os profissionais da área secretarial estão desenvolvendo a Gestão de Relacionamento. É neste contexto de complexidade que surge a questão de pesquisa: O profissional de Secretariado que atua na Universidade Federal de Santa Catarina desenvolve atividades relacionadas à Gestão do Relacionamento? Dessa forma, esta pesquisa tem por objetivo apresentar dados a fim de obter informações acerca da atuação e das competências essenciais para este profissional como Gestor de Relacionamento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Santos e Cruz (2012), com a evolução tecnológica, o profissional de Secretariado Executivo passa gradualmente a acumular novas competências e funções, e alcança um novo estágio na profissão. Atualmente, além de executar, este profissional desempenha novas técnicas. De acordo com Siqueira (2003) essas técnicas estão associadas a métodos e procedimentos de modo a viabilizar a geração de resultados empresariais, entre elas, cita-se a organização do trabalho, comunicação e expressão, apoio logístico, administração, coordenação e gerenciamento da informação e psicologia das relações interpessoais.

Mazulo e Silva (2010), abordam a Gestão de Relacionamento como a construção de relações eficazes do profissional com ele próprio, bem como com seus superiores, pares e subordinados. Sendo assim, uma das áreas de competência do Secretário Executivo é a Gestão

de Relacionamento, uma vez que este profissional é capaz de lidar com os mais diferentes tipos de pessoas. Dentre as competências que devem fazer parte da vida deste profissional, possuem maior destaque a ética profissional, a inteligência emocional, o trabalho em equipe, a capacidade de liderança, a administração e gerenciamento de conflitos, a habilidade de negociação e a tomada de decisões.

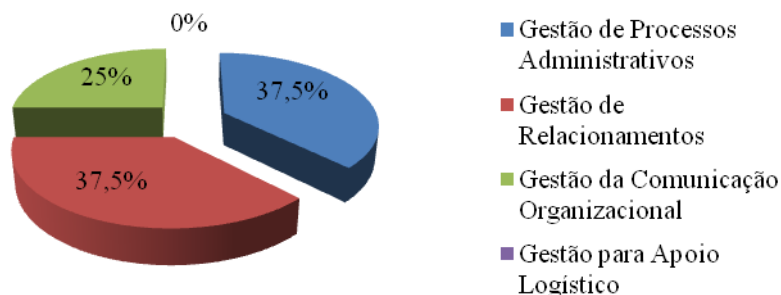
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é exploratória, bibliográfica e de cunho qualitativo. Para seu desenvolvimento, foi tomado como base o referencial teórico na área de Gestão do Relacionamento, que serviu para fundamentar o estudo e nortear os objetivos nele presentes. Além disso, aplicou-se um questionário online, composto de seis questões, ao público alvo da pesquisa, os servidores da Universidade Federal de Santa Catarina que ocupam o cargo de Secretário Executivo. O referido questionário foi enviado a quinze dos vinte e quatro profissionais da área que atuam na universidade atualmente, que somam 62.5% da representatividade total. Esse corte foi feito devido à impossibilidade dos pesquisadores de contatar os demais profissionais. Com os resultados obtidos, esta pesquisa buscou mensurar a área e o espaço de atuação do Secretário Executivo como Gestor de Relacionamento nesta universidade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dos profissionais convidados a participar do estudo, através do questionário, oito retornaram respostas, a partir das quais, pôde-se chegar aos resultados aqui discutidos. Dentre os participantes da pesquisa, todos são formados em Secretariado Executivo. Em seu exercício profissional, as principais técnicas utilizadas estão dispostas no Gráfico 1, abaixo:

Gráfico 1: Subsistemas de Atuação



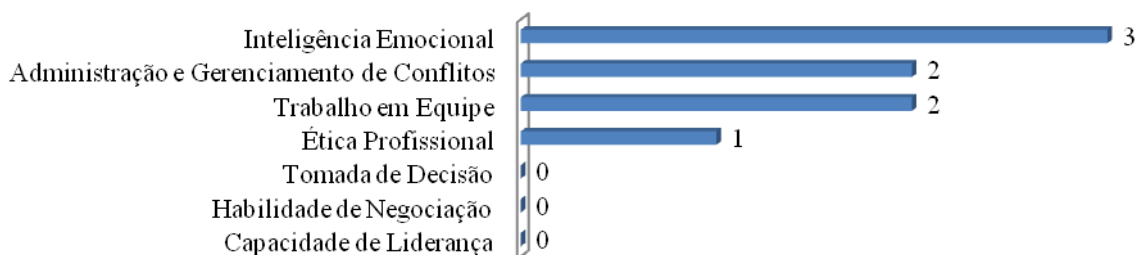
Fonte: Elaborado pelos autores, 2015.

De acordo com o resultado do Gráfico 1, os profissionais de Secretariado Executivo atuantes na UFSC estão mais associados à Gestão de Processos Administrativos e Gestão de Relacionamentos. Em segundo lugar, está a Gestão da Comunicação Organizacional, e apenas a Gestão de Apoio Logístico não faz parte das atividades desses profissionais. Esse resultado evidencia a fala de Santos e Cruz, ao confirmar o movimento desse profissional do nível operacional ao tático e mesmo estratégico, onde assume funções de gerência.

Conforme o Gráfico 2, abaixo, gerado a partir do questionamento sobre qual a competência essencial para uma efetiva Gestão de Relacionamentos, a Inteligência Emocional obteve

destaque, em seguida evidencia-se a Administração e Gerenciamento de Conflitos e Trabalho em Equipe. A partir disso, verifica-se que a Inteligência Emocional é um fator crítico na atuação do profissional de Secretariado Executivo atuante na Gestão de Relacionamentos. Além disso, todos os participantes da pesquisa afirmaram ter espaço dentro da Universidade Federal de Santa Catarina para atuação na Gestão de Relacionamentos.

Gráfico 2: Competências Essenciais



Fonte: Elaborado pelos autores, 2015.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relevância deste estudo se dá principalmente pela possibilidade de entender um pouco mais sobre como é a atuação do profissional de secretariado executivo em instituições públicas federais, neste caso específico, a Universidade Federal de Santa Catarina. É possível concluir que esse profissional está a cada dia conquistando uma maior parcela de atuação no nível estratégico das organizações e se fazendo mais presente e importante mesmo em empresas públicas, onde seu reconhecimento e possibilidade de atuação é geralmente restrito. Essa expansão da função, notada especialmente no desenvolvimento da atividade de Gestão de Relacionamento, é bastante positiva e deve ser sempre estimulada.

REFERÊNCIAS

INVESTOPEDIA. Relationship Management. Disponível em: <<http://www.investopedia.com/terms/r/relationship-management.asp>>. Acesso em: 02 maio de 2015

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela G. A Gestão Secretarial no Cenário Organizacional Contemporâneo. Secretariado Executivo em Revista. 5. ed. Passo Fundo, 2008. 49-65 p.

MARCON, Ademir. CRM - Gestão de relacionamento com o cliente. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/crm-gestao-de-relacionamento-com-o-cliente/22230/>>. Acesso em: 02 de maio de 2015

MAZULO, R. SILVA, S. L. da. Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Editora Senac, 2010. 224 p.

SANTOS, Maria Fabiana Silva; CRUZ, Samara Silva. A atuação do profissional de Secretariado Executivo graduado pela Universidade do Estado do Pará. Belém. 2012. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/xviii_consec_2012/artigo_selecionado_atuacao>

_profissional.pdf.>. Acesso em: 13 maio 2015

SIQUEIRA, Márcia Cristina Moraes de. Técnicas Secretariais: Reinvenção ou Adequação? 2003. Disponível em:<http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_tecnicas_secretarias_reinvencao_ou_adequacao.html>. Acesso em: 13 maio 2015.

GT 2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL

A ASSESSORIA EXECUTIVA JUNTO A EVENTOS OFICIAIS – UM ESTUDO DE CASO EM UMA PREFEITURA DO NORTE DO PARANÁ

**Walquiria Brambilla Bueno,
Lisiane Freitas de Freitas
UEL**

1 INTRODUÇÃO

A organização de eventos é uma possibilidade de carreira muito procurada pelos egressos de secretariado executivo. Porém, sua atuação junto ao cerimonial das instituições governamentais ainda é pouco explorada, especialmente no contexto das prefeituras municipais. Neste sentido delimitou-se como problema de pesquisa o questionamento: de que forma o secretário executivo pode atuar nos eventos oficiais de uma prefeitura municipal? Este estudo objetivou analisar os processos protocolares que circundam o âmbito destas cerimônias, especialmente os realizados pela Prefeitura de uma cidade do norte do Paraná, elencada para a pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 cerimonial e protocolo

Cerimonial e Protocolo são termos, por vezes considerados de forma equivocada, especialmente quando alguns profissionais fazem alusão aos eventos privados que envolvem a alta direção. Para Salgado (2010, p.30)

Cerimonial concerne na sucessão de atos que integram um evento público, traduzindo a sequência das diferentes partes de uma programação específica, desde sua abertura até o encerramento, definidas e introduzidas pela vontade das pessoas autorizadas, na qualidade de anfitriões e/ou coanfitriões como “donos” do evento, e os cerimonialistas, diretores ou chefes de cerimonial e/ou responsáveis pelo evento, no sentido de elaborar a programação oficial.

O Cerimonial é amplo, e dele constam o protocolo, que pode, grosso modo, ser entendido pelo roteiro que rege a cerimônia; e a ordem de precedência que definirá a ordem da mesa de honra, bem como a ordem das falas das autoridades que terão direito a pronunciamento.

Neiva e D’elia (2009, p. 211) destacam ainda que em geral três regras orientam o cerimonial: “a constituição da mesa oficial de autoridades e convidados em função da posição hierárquica, ordem das bandeiras: nacional, estadual, municipal, e institucional e a fala das autoridades na mesa oficial do evento em ordem.”

2.2 o secretário executivo e a assessoria a eventos oficiais

Bond (2009, p. 22), destaca que “com o desenvolvimento do profissional de Secretariado Executivo, nos dias atuais a carreira está fundamentada na assessoria ao executivo e à

empresa. ” Deste modo, para que esse suporte se efetive, precisa envolver conhecimentos de gestão, habilidades técnicas e, principalmente, responsabilidade do profissional.

Existe certa carência de profissionais qualificados para atuar no desenvolvimento de um cerimonial de excelência em instituições públicas de nível municipal, como destaca BOND (2009, p. 39).

Não existe, na esfera municipal, esse mesmo nível de competência. Normalmente, é um cargo em comissão, exercido por um profissional que preencha as necessidades da municipalidade. Na grande maioria, os Municípios brasileiros não dispõem em sua estrutura de um órgão específico que cuide das relações com outros poderes e, em especial do protocolo e do cerimonial.

Portanto, o trabalho de assessoria a eventos oficiais, conduzido por um Secretário Executivo qualificado pode ser a solução para retirar as lacunas existentes nos cerimoniais das instituições públicas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para responder à questão de pesquisa, qual seja, de que forma o secretário executivo pode atuar nos eventos oficiais de uma prefeitura municipal. Este trabalho utilizou o método de estudo de caso, com base em uma abordagem qualitativa. O projeto complementar os dados da observação por meio de uma entrevista com roteiro semiestruturado junto às responsáveis pelo Cerimonial da prefeitura estudada, a ser realizada no mês de novembro do corrente ano.

Para fundamentar a análise das informações coletadas, empregou-se ainda a pesquisa bibliográfica, que para Gil (2002, p. 44) “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”.

A entrevista foi organizada com o objetivo de que duas servidoras públicas que atuam no cerimonial da Prefeitura do Município em estudo, pudessem discorrer sobre os seus conhecimentos e suas experiências profissionais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Considerando que este trabalho está em desenvolvimento, os dados apresentados até o momento são parciais.

Quanto a entrevista com profissionais que atuam no cerimonial da prefeitura em estudo, o roteiro semiestruturado foi escolhido e aplicado até o momento apenas a uma profissional e as respostas estão em processo de análise.

No que concerne a realização de um curso de cerimonial e protocolo para orientar as autoridades da região para que compreendam as normas e leis do cerimonial e protocolo, estamos em fase de elaboração do material e contato com os prefeitos de outros municípios para levantar as principais demandas e dúvidas para que possamos contemplá-las neste espaço de formação. Com o curso esperamos que os envolvidos possam atuar de forma que as solenidades sejam mais produtivas. Marcada para o mês de novembro, a capacitação já possui as divisões dos assuntos, sendo o conteúdo programático: Planejamento, Organização e Execução de uma solenidade; Regras e normas oficiais para o Cerimonial Público; Decreto n.º 70.274, de 09.03.72; Ordem geral de precedência; Aplicação da precedência à montagem de mesa; O uso e o culto dos símbolos nacionais nos eventos; Tipologia de Eventos; O uso das formas de tratamento nas cerimônias, entre outros tópicos que poderão ser acrescentados para a excelência da capacitação. Até o momento, com o contato que fizemos com outras 8

prefeituras circunvizinhas, o projeto do curso está sendo muito bem aceito, em função de ser o cerimonial um conhecimento bastante exigido por parte das autoridades nos eventos governamentais oficiais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo proposto neste trabalho foi analisar os processos protocolares que circundam o âmbito das cerimônias de caráter oficial, focado nos eventos realizados pela Prefeitura de uma cidade do norte do Paraná, e também de proporcionar entendimento acerca de todo o contexto de gestão de eventos. As metas propostas até a presente data foram alcançadas, porém mais resultados serão obtidos até a fase final deste projeto. Com a realização deste estudo, foi possível verificar a importância da Assessoria Executiva nos eventos de caráter oficial, e reconhecer que o profissional graduado em Secretariado Executivo pode atuar de forma contundente nesta área, pois possui conhecimento teórico e prático sobre a área estudada e é habilitado por lei para a execução destas cerimônias.

REFERÊNCIAS

BOND, Maria Thereza. Manual do Profissional de Secretariado: Conhecendo a Profissão. Curitiba: Ipbex, 2009.

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: 10.mai. 2015.

BRASIL. (1972). Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972. Discorre sobre as normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência. Disponível em: (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70274.htm>. Acesso em: 15.mai.2015.

FREITAS, Maria Iris Teixeira de. Cerimonial e etiqueta: ritual das recepções. Belo Horizonte: UNA Editora, 2002.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEIRELLES, Gilda Fleury. Protocolo e Cerimonial: normas, ritos e pompas. São Paulo: IBRADEP Editora e Distribuidora de Livros e Publicações Ltda., 2006.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. As novas competências do profissional de secretariado. São Paulo: Editora IOB, 2009. OTANI, Nilo; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. TCC: Métodos e técnicas. Florianópolis: Visual Books, 2011.

SALGADO, Paulo Regis. Protocolo cerimonial e etiqueta em eventos: uma prática ao alcance de todos. São Paulo: Paulus, 2010.

A ASSESSORIA INTERDISCIPLINAR EM PROJETO DE EXTENSÃO - UM OLHAR DISCENTE

**Maria Luzitana Conceição dos Santos
Mirían Carvalho da Silva
Raiane de Sousa Silva
UFPB**

INTRODUÇÃO

Na qualidade de acadêmicas do curso de Secretariado Executivo, temos desenvolvido o papel de Assessoria Interdisciplinar em projeto de extensão universitária. Este papel exige, dentre outros aspectos, a percepção de como as práticas secretariais se desenvolvem na extensão e fez emergir a problemática: como se dá a prática da Assessoria Interdisciplinar na extensão universitária?

A partir de tal questionamento apresentamos o objetivo de descrever, sucintamente, algumas práticas desenvolvidas pela assessoria interdisciplinar no âmbito do projeto de extensão universitária.

O estudo justifica-se enquanto oportunidade de investigar conhecimentos aprendidos em sala de aula e que tem sido colocado em prática na dinâmica da extensão universitária; por ser uma atuação em um campo que pode suscitar distintas e importantes oportunidades no mundo do trabalho (não apenas no mercado de empresas e órgãos públicos, mas também junto ao terceiro setor) e como meio de contribuição, tendo em vista a escassa produção literária existente sobre a relação das temáticas: Assessoria Interdisciplinar e Extensão Universitária.

REFERENCIAL TEÓRICO

Pacievitch (2012), que diz: “a relação entre a universidade e a sociedade é viabilizada pela Extensão Universitária, elo articulador/formador do tripé Ensino, Pesquisa e Extensão”. A troca de saberes acontece por meio da extensão e diminui o distanciamento de saberes que existe com a sociedade. A extensão também proporciona a apresentação e divulgação do trabalho acadêmico e busca interagir, de forma motivadora e colaborativa, com os sujeitos externos demandantes da ação de extensão.

Parte-se da extensão enquanto “estratégia (...) política que prioriza a formação acadêmica e cidadã do seu corpo discente através de ações identificadas com as necessidades e as demandas da sociedade” (UFPB/PRAC, 2014, p. 02) para situar o secretariado executivo, na prática de Assessoria Interdisciplinar em projeto de extensão.

É importante ressaltar que identificamo-nos na prática de Assessoria Interdisciplinar, uma das características do eixo Assessoria Aberta ou Assessorab (NONATO JÚNIOR, 2009) porque nossa prática ultrapassa o ambiente universitário, dada a necessidade de estabelecer relações com outras áreas de conhecimento como Antropologia, Design, Pedagogia, dentre outros.

O profissional de Secretariado Executivo deve ser incentivado de forma estratégica na sua relação com outras áreas, as quais podem e devem ser mediatizadas pelo conhecimento e por elementos do mundo do trabalho. Em um processo de ruptura paradigmática, Nonato Júnior (2009, p. 126) diz que, “não há como conceber o atual domínio das assessorias apenas como uma área de estudos técnicos [uma vez que] a sociedade civil demanda um posicionamento científico sólido da área Secretarial”.

É a partir de tal posicionamento que Nonato Júnior (2009, p. 161), na Fundação das Ciências da Assessoria, defende que as “disciplinas ou conteúdos de diferenciados tipos de assessoria realizam intercâmbio de conceitos, métodos e metodologias” classificando tais realizações, no âmbito da Assessoria Aberta, como Assessoria Interdisciplinar.

Acerca da interdisciplinaridade, Pereira (2009, p. 36) menciona que “o processo de interdisciplinaridade [...] consiste, portanto, em processos de (...) de integração entre saberes tão diferentes, e, ao mesmo tempo, indissociáveis na produção de sentido da vida”.

PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Com base no método dialético (KONDER, 2008) este resumo expandido foi elaborado enquanto relato de experiência cuja pesquisa caracteriza-se como exploratória (GIL, 2010) e bibliográfica, tendo a pesquisa-ação (THIOLLENT, 1982; 2006) como principal estratégia de investigação.

Exploratória pelo fato de que na região não se tem projetos com graduandos do curso de Secretariado Executivo.

Enquanto estratégia metodológica adotou-se, no projeto de extensão, a pesquisa-ação compreendida por Thiollent (2006) como um tipo de pesquisa social de base empírica, concebida e realizada a partir de uma relação com a coletividade do pesquisador e com os participantes representativos envolvidos, sistematizada por Círculos de Cultura Paulo Freire batizados com a nomenclatura de Reuniões C.A.FÉ – Criatividade, Atitude e Fé.

RESULTADO E DISCUSSÕES DE DADOS

Mesmo com o projeto em execução é possível descrever, mesmo que sucintamente, algumas práticas desenvolvidas na assessoria interdisciplinar no âmbito do projeto de extensão universitária, a saber:

- Mapeamento dos atores de cultura popular: ação realização mediante uso de metodologia participativa e que além da Assessoria Interdisciplinar, que atua a articulação, gestão da informação e gestão documentação, conta com a presença de alunos da Antropologia e Ecologia;
- Intercâmbios Culturais: ação em que são levados atores de cultura popular da cidade de Mamanguape para outras cidades da região, a fim de conhecer e interagir com outras culturas. Nestas atividades, as discentes atuantes na Assessoria Interdisciplinar têm desenvolvido, juntamente com discentes de Antropologia e Design, práticas como: a) prospecção da atividade, mediante articulação com gestor de cultura da cidade a ser visitada; b) gestão da informação e documental mediante uso da computação em nuvens; c) práticas de organização e gestão de eventos, dentre outros.
- Análise do Sistema Secretarial: por ocasião das atividades de campo, identificou-se órgão público municipal que concordou com a realização da análise do seu Sistema Secretarial. Esta atividade está sendo iniciada, mas mesmo assim é possível registrar práticas da Assessoria Interdisciplinar em diálogo com outros profissionais das áreas de Psicologia e Serviço Social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho se predispôs ao objetivo de descrever, sucintamente, algumas práticas desenvolvidas pela assessoria interdisciplinar no âmbito do projeto de extensão universitária. É importante destacar o valor da relação entre os saberes secretariais e outros conhecimentos como a Antropologia, Ecologia, Design, Psicologia, Serviço Social, dentre outros, e que tal relação estão sendo possível pela prática da extensão e em contato com sujeitos da comunidade local.

Mister também se faz ressaltar que, por intermédio da Extensão Universitária, pudemos participar de formação sobre metodologias participativas e colocá-la em prática, o que tem contribuído para nossa formação acadêmica, para além da sala de aula e do ambiente universitário.

Os desafios e estudos próximos voltam-se à análise do Sistema Secretarial, que entendemos ser um espaço tanto para fortalecimento da identidade secretarial quanto para formação sociopolítica.

Assim, entendemos que esse processo possibilita ao discente de Secretariado Executivo, um exercício prévio da sua atuação futura no mundo do trabalho, permitindo-lhe um crescimento acadêmico, a partir das experiências vividas na área assessoria interdisciplinar do projeto de extensão.

REFERÊNCIAS

Atividades de linha e assessoria. Disponível em: <http://www3.fsa.br/heider/adm/gp/Cap.05_Atividades%20de%20Linha%20e%20Assessoria.pdf>. Acesso em: 02 de jul 2015.

III CONCISA – Congresso de Ciências Sociais e Aplicadas. Disponível em: <http://anais.unicentro.br/concisa/iiconcisa/pdf/resumo_107.pdf>. Acesso em: 01 de jul 2015.

GIL, Antônio Carlos Gil. Como elaborar projetos de pesquisa. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KONDER, Leandro. O que é dialética. 25ª Ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 2008.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão gráfica, 2009.

PACIEVITCH, Thais. Extensão Universitária. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/educacao/extensao-universitaria>>. Acesso em: 26 de Jun. de 2015.

PROGRAMA DE BOLSA DE EXTENSÃO – PROBEX DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB). Convocatória 2014. Acesso em: <<http://www.prac.ufpb.br/?p=1132>>. Acesso em: 02 Ago. 2015.

PEREIRA, Isabel Brasil. Dicionário de Educação Profissional em Saúde. Disponível em: <<http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/int.html>>. Acesso em: 01 de jul 2015.

THIOLLENT, Michel. Notas para o debate sobre pesquisa-ação. Documento apresentado na III Conferência Brasileira de Educação, Belo Horizonte, junho de 1982.

THIOLLENT, Michel. A inserção da pesquisa-ação no contexto da extensão universitária. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues; STRECK, Danilo R. (Orgs.). Pesquisa participante: a partilha do saber. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2006.

ASSESSORIA SECRETARIAL NAS AÇÕES DE PLANEJAMENTO JUNTO AO TERCEIRO SETOR / ESSOR-BRASIL

Francisleide Alves da Silva
Maria Luzitana da Conceição dos Santos
Rejane da Cruz Pereira
Rejanecruz13@gmail.com
Sonaly Soares Santos
UFPB

1 INTRODUÇÃO

O planejamento estratégico é de suma importância para o desenvolvimento de toda e qualquer empresa, pois este facilita a gestão e a capacita para alcançar um desempenho eficaz no futuro, mas a eficiência e eficácia do planejamento dependerão daqueles responsáveis pela tomada de decisão. Planejar estrategicamente significa definir objetivos e estratégias, a partir de missão e visão pré-definidas, para que sejam seguidas e alcançadas utilizando os recursos de forma eficiente e eficaz. Segundo Oliveira (2012, p. 4) “o planejamento estratégico corresponde ao estabelecimento de um conjunto de providências a serem tomadas pelo executivo para a situação em que o futuro tende a ser diferente do passado”.

O presente resumo expandido irá relatar sobre a assessoria secretarial nas ações de planejamento em organização de terceiro setor. Tendo como problemática: como se dá a assessoria secretarial nas ações de planejamento em empresas de terceiro setor? O objetivo geral é analisar a atuação secretarial no planejamento estratégico de Instituição de Terceiro Setor. O estudo, fruto de uma atividade prática da disciplina de Planejamento Estratégico para o Secretariado, justifica-se pela oportunidade de observar a importância de conhecer a dinâmica do planejamento estratégico enquanto profissional de secretariado. O valor da pesquisa está no fato de ter sido gerado a partir das práticas de sala de aula, tendo como prioridade que para um bom planejamento estratégico é preciso uma assessoria secretarial atuante e dinâmica no processo de tomada das decisões. Nossa pesquisa de campo foi realizada em Organizações Não Governamentais - ONG de Solidariedade Internacional, que possui uma de suas sedes no nordeste brasileiro.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico consiste em um processo que contribui para a amplitude e abrangência das empresas. Apresenta cinco dimensões que permite sua visualização: o assunto, elementos do planejamento, tempo do planejamento, unidades organizacionais e as características do planejamento. É desenvolvido para alcançar uma futura situação na organização com eficiência, eficácia e afetividade. O planejamento faz parte do processo decisório das organizações que contribui para o alcance das situações desejadas pelas empresas como: os objetivos, as metas e os desafios. E de acordo com Oliveira (2012, p. 4) “o planejamento é um processo contínuo, um exercício mental que a organização precisa treinar”.

Terceiro setor

O terceiro setor é composto por instituições que prestam serviços sociais às pessoas carentes que se encontram em áreas de riscos onde seus parceiros trabalham voluntariamente para ajudar aqueles que mais precisam trazendo educação, cultura, alimentação e outros. Segundo Renck (2013, p. 189) “é o setor composto por associações e fundações que trabalham para gerar bens e serviços públicos à sociedade”.

Essas instituições trabalham sem fins lucrativos governamentais e recebem ajuda de empresas que acreditam nos serviços sociais e essas grandes empresas que investem em ONGs. Segundo Renck (2013, p.189) há muitos profissionais de secretariado que nelas trabalham e que por isso há uma maior exigência em especializações de profissionais nesta área, pois segundo a autora (2013, p.192) “para ter sucesso no terceiro setor é necessário investir no conhecimento e na atualização constante” sabemos que o profissional de secretariado tem muitas competências a seu perfil e para que não fique para trás este profissional vem buscando cada vez mais se qualificar na área que pretende atuar. E uma delas é o terceiro setor que na qual conforme diz a autora “o terceiro setor estimula o voluntariado, que é uma responsabilidade de todos os cidadãos e também do profissional de secretariado”.

O profissional de secretariado atuando como assessor

O profissional se configura por várias competências a seu perfil, pois antes era um profissional que apenas cumpria as atividades operacionais e hoje ele se encontra junto ao poder decisório e planejamento da organização estando nos níveis tácitos e operacionais, podendo assim atuar como assessor, porém há um desafio enorme no processo do conhecimento do secretariado como ciências. O que dificulta este conhecimento é que muitos desses conhecimentos estão no dia a dia do trabalho e que ainda não foram sistematizados em pesquisa científica, sendo igualmente uma oportunidade para o desenvolvimento científico. Conforme afirma Nonato (2009) sabemos que existe uma ciência que rege o fazer e o saber das pesquisas secretarias, porém ela não se encontra escrita até o momento, deixando uma lacuna expressiva nas relações de identidade e legitimidade do conhecimento produzido pelo secretariado nas universidades.

O assessor é aquela pessoa que auxilia e minimiza os trabalhos do executivo e o profissional de secretariado tem bagagem em seu perfil de assessorar ao seu chefe de forma que traga benefícios para a organização, por isso que a assessoria é uma das competências de grande importância tanto para o profissional quanto para o setor em que atua, mais para que o secretário tenha capacidade de está assessorando é necessário que ele esteja sempre se reciclando em mais conhecimentos para não ficar para trás, pois o mercado de trabalho está cada vez mais exigente e buscando profissionais que façam a diferença nas empresas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para execução deste estudo foi realizado a coleta de dados através de uma entrevista composta por 12 perguntas relacionadas ao tema. O presente estudo classifica-se como qualitativa e pesquisa de campo. Os dados foram coletados através de uma visita a instituição. A metodologia utilizada neste trabalho foi um estudo bibliográfico e pesquisa de campo. Conforme Gil (2008) a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir de agora será discutida o resultado da entrevista realizada a secretária executiva que trabalha na ONG.

Ao indagarmos sobre a importância e o objetivo do planejamento estratégico para a ONG, a secretária executiva nos respondeu que “*o planejamento se torna importante, por tratar de forma clara todas as metas e objetivos que devem ser alcançados durante o ano, e com as ferramentas de monitoramento é possível identificar se as atividades estão ocorrendo de forma assim como planejado ou se deve ser reavaliado e replanejado*” Diante disso é possível compreender a importância de um planejamento estratégico para as ONGS, visto que está presente nas tomadas de decisões que precisam ser corretas para que as instituições sejam bem sucedidas no que almejam. Nesse sentido o planejamento estratégico é o processo no qual se decide que direção à empresa deve seguir, visando os fatores e condições internos e externos para alcançar os objetivos esperados, procurando agir de forma inovadora para o desenvolvimento organizacional.

Ao abordarmos sobre em quais momentos do processo do planejamento acontece a atuação da assessoria secretarial, a secretária nos respondeu que “*No processo de planejamento a assessoria secretarial é constante, pois é a partir da mesma que o processo é organizado, a secretária executiva da instituição participa dos planejamentos operacionais das áreas específicas mais também no geral, pois a mesma está envolvida na instituição como um todo*”. Através desta resposta percebemos que no processo de planejamento estratégico, a assessoria secretarial é de grande importância, pois ela se encontra envolvida desde o processo de organização a execução desse planejamento, e está presente em toda a instituição como um todo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A assessoria secretarial torna-se importante por encontrar espaços onde podem por em prática as suas competências atreladas ao seu perfil garantindo para o terceiro setor um planejamento eficiente e eficaz com a tomada de decisão precisa e necessária para o planejamento.

Portanto as ONGs que apresentam como base sólida a participação da assessoria secretarial na elaboração e implantação do planejamento estratégico terão como garantia projetos mais assistido e participativo desde a elaboração e execução das ações sociais, já que estes profissionais são capacitados para assessorar, uma das habilidades da grade curricular do Secretariado.

REFERÊNCIAS

CAMARGO, M; NASCIMENTO, L; BÜHRER, V. Evolução da assessoria secretarial, **Expectativa**. V.14 n. 14. 2015.

D’ ELIA, B; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora ser mais, 2013.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências das assessorias. Fortaleza: expressão gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologias e práticas. 30 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PAES, R. V.; MÜLLER, R. Gestão de conhecimento e assessoria executiva. **Expectativa** 2015.

PEREIRA, K. A. SILVA, M. R.. A atuação do secretário executivo no terceiro setor na cidade de Aracaju. **Revista de gestão e secretariado** Gesec, 104-130. 2013.

FUNCIONALIDADE LOGÍSTICA INSERIDA NA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

**Juliana da Silva Alves
Rafaela Eufrásio de Paula
Raissa Amaral Custódio
UFSC**

1 INTRODUÇÃO

A logística é responsável pelo planejamento, controle e eficácia da execução dos processos e informações, segundo Harrison e Van Hoek (2003), a qual também contribui para o planejamento e controle da compra de produtos e de sua distribuição, desde os fornecedores até o cliente final. Bortolotto e Willers (2005) afirmaram que, atualmente, o profissional de Secretariado é capaz de identificar e resolver problemas, motivado a buscar as soluções mais adequadas e concluem que a logística, em relação à profissão, engloba um planejamento dos métodos e ações de cada etapa de uma atividade específica, como organização de eventos e reuniões, o fluxo de documentos, planejamento de viagens, controle de fluxo de material de expediente, captação e recepção de clientes e mapeamento dos processos logísticos. Diante das atribuições apresentadas, pergunta-se, quais são as competências que o profissional de Secretariado necessita desenvolver para atuar nos processos logísticos das organizações? Assim, nesta pesquisa, propõe-se identificar as competências do profissional nos processos logísticos dentro das organizações e relacioná-las à importância do apoio logístico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A logística empresarial é conhecida pela logística de transporte e armazenamento. Bowersox e Closs (2004) referem-se à logística como a integração de informação, transporte, armazenamento, manuseio de matérias e embalagem. Porém, a grande maioria das atividades dentro de uma empresa precisa de um apoio logístico para ser realizada com sucesso, desde a organização de um evento ou reunião ao fluxo de sua documentação. Fernandes (2012) afirma que a logística está presente em todos os momentos, tanto nos profissionais como pessoais, como por exemplo, transporte, recursos, armazenamento, informação, matérias-primas ou até mesmo em um simples e-mail ou telefonema. Para o profissional de Secretariado o conhecimento da logística de determinadas atividades é importante. Segundo Siqueira (2003), o apoio logístico implica na união dos processos e ações entre colaboradores, fornecedores e clientes, na integração entre executivos e gestores, equipe técnica e na terceirização de serviços. Como parte da competência logística, é necessário que o profissional de Secretariado possua entendimento básico de como as funções específicas se encaixam para a criação de uma base estratégica da empresa. Essa competência, de acordo com Bowersox e Closs (2004) abrange processos com várias etapas interligadas que envolvem atividades que vão desde o recebimento de pedidos até a condução do material.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para elaboração deste estudo foi realizada uma pesquisa bibliográfica em artigos com tema de pesquisa sobre as competências do profissional de Secretariado Executivo e também temas de

pesquisa sobre a relação do apoio logístico com as atividades realizadas por este profissional. O trabalho se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, que segundo Rodrigues (2007) é uma pesquisa descritiva, com informações que não podem ser quantificáveis, com a utilização do método indutivo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Relacionar o apoio logístico com as competências do profissional de Secretariado Executivo é o foco principal da presente pesquisa. De acordo com os dados apresentados no estudo bibliográfico, Bortolotto e Willers (2005) afirmam que a logística consiste no sistema de ações e procedimentos que venham assegurar o êxito no desempenho de uma determinada atividade e, conseqüentemente, acaba sendo o responsável pelos resultados positivos da organização. Segundo Varela e Neumann (2011), o profissional de Secretariado, com as mudanças das exigências requeridas a este profissional, já não está presente na organização para auxiliar o presidente e cuidar da sua agenda. Atualmente, o Secretário Executivo passou a ocupar a vaga de assessor executivo, e exerce responsabilidade total sobre a documentação produzida e recebida e deve garantir que o fluxo da documentação, bem como o fluxo do trabalho administrativo da empresa, sejam realizados com eficiência e eficácia. Sendo assim, as autoras afirmam que é necessário ao profissional desenvolver competências técnicas de logística e gerenciamento. O Secretário Executivo deve ter postura profissional para atender todas as demandas que a ele são designadas, o que se torna crucial para garantir o sucesso de seu trabalho e seu bom desempenho no momento de desempenhar as suas atribuições. Com a pesquisa realizada foi possível identificar algumas atividades do profissional de Secretário Executivo que estão relacionadas à logística, como a comunicação entre colaboradores e clientes, planejamento do transporte do produto, o fluxo de documentação, contratação de fornecedores e serviços até a sua entrega final e o planejamento orçamentário. Para que as realizações destas tarefas sejam bem-sucedidas é necessário ao profissional competência logística, pois as atividades exigem um planejamento para que possam ser finalizadas de forma eficiente e eficaz.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A logística, como uma das atribuições do profissional de Secretariado Executivo, engloba inúmeras atividades relacionadas à administração de uma empresa, sendo elas: Comunicação entre colaboradores e clientes, planejamento do transporte do produto e do fluxo da documentação, contratação de fornecedores e serviços até a sua entrega final e planejamento orçamentário. O Secretário Executivo é responsável pelo gerenciamento dos processos internos e pela realização das atividades e atua nestes processos desde o início, com participação em todas as etapas. Com base nessa contextualização é possível elencar algumas competências do profissional de Secretariado relacionadas à logística, tais como competências de estratégia, racionalidade administrativa, liderança e poder decisório que são vitais para o sucesso da atuação do profissional nos processos das organizações, conforme salientam Tagliari e Durante (2009). O profissional deve ter postura e competência para atender todas as demandas que a ele são designadas, o que se torna crucial para garantir o sucesso e seu bom desempenho no momento de realizar qualquer atividade específica. Segundo Siqueira (2003), buscar integração entre a equipe de trabalho com seus clientes, internos e externos, é uma

conduta que assegura harmonia entre as etapas desempenhadas pelo profissional de Secretariado, por este ser um intermediador de processos.

REFERÊNCIAS

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. *Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das Principais Características Que Compõem o Perfil*. 2005. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2005.

BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. *Logística Empresarial: O Processo de Integração da Cadeia de Suprimento*. São Paulo: Editora Atlas, 2004. 594 p.

FERNANDES, K. D. S. *Logística: Fundamentos e Processos*. - 1 ed. rev.- Curitiba: IESDE Brasil, 2012. 160 p.

HARRISON, A.; HOEK, R. V. *Estratégia e gerenciamento de logística*. São Paulo: Editora Futura, 2003. 368 p.

RODRIGUES, W. C. *Metodologia Científica*. 2007. Paracambi: FAETEC/IST. Apresentação em Power Point, Disponível em: <http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/metodologia_cientifica.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2015.

SIQUEIRA, M. *Técnicas Secretariais: Reinvenção ou Adequação?* 2003. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_tecnicas_secretarias_reinvencao_ou_adequacao.html>. Acesso em 30 de abr. 2015.

TAGLIARI, M. F. C.; DURANTE, D. G. Gestão Secretarial: Semelhanças entre Competências Gerenciais e Secretariais. *Secretariado Executivo em Revist@*, Passo Fundo, v. 5, n. 1, p.28-43, dez. 2009. Disponível em: <http://ftp.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1280425731.pdf#page=28>. Acesso em: 28 abr. 2015.

VARELA, K.; NEUMANN, S. E. A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo. *Secretariado Executivo em Revist@*, Passo Fundo, v. 7, n. 1, p.36-48, dez. 2011. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/viewFile/2325/1479.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

GT 3 – CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO NO SECRETARIADO

CONSULTORIA EMPRESARIAL: A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Caroline Jane Schmitz
Carla Maria Schmidt
UNIOESTE

1 INTRODUÇÃO

Sob a ótica das perspectivas atuais do mercado de trabalho, existem desafios a serem enfrentados mediante o crescimento do setor econômico e a inserção de novos empreendimentos, fato que atinge os mais variados setores e traz como consequência, demanda crescente por serviços de consultoria. Diante desse cenário, as organizações recorrem à consultoria, como uma necessidade premente para ajudá-las a resolver problemas, clarear oportunidades, entender e superar mudanças e posicionamentos.

Nesse contexto de busca constante por profissionais que sabem lidar com novos desafios, que se qualificam constantemente, encontra-se o Secretário Executivo, cuja profissão surgiu para atender as demandas crescentes do setor econômico. Sua área de atuação é abrangente e vem conquistando novos espaços, como por exemplo, a consultoria, uma vez que esta vem se proliferando entre as necessidades organizacionais estratégicas, e ao mesmo tempo, ainda é considerada uma área de atuação relativamente nova para este profissional.

Assim sendo, a problemática deste estudo se refere às formas de contribuição do secretário executivo para o ambiente econômico, a partir da consultoria. Portanto, este estudo possui o objetivo de compreender a atuação do profissional de Secretariado Executivo enquanto consultor. Especificamente, busca-se investigar: as áreas e o modo de atuação, o perfil, os desafios, os diferenciais e as tendências da consultoria secretarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Secretariado Executivo (2005) passaram a admitir a linha de formação em **consultoria**, estando esta contida na prática das funções do secretário executivo, a fim de melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem deste (BRASIL, 2005). A partir de então, percebe-se uma atuação diversificada, mais criativa, dinâmica e, menos burocrática, como é o caso da atuação em consultoria, tema deste estudo.

A consultoria, conforme Block (1991) é prestada por pessoas que possuem forte poder de influenciar na decisão, no processo e nos indivíduos envolvidos. Essa forma de prestação de serviço, segundo Crocco e Guttman (2010, p. 8) pode ser solicitada com o intuito de averiguar “opções de mudanças que proporcionem a tomada de decisão mais adequada ao atendimento das necessidades da organização”, no que diz respeito à resolução de problemas, oportunidades e superação de resistências. Também, conforme Oliveira (2012), deve ser exercida a partir de uma relação de confiança, parceria entre o consultor e a empresa/cliente desde o primeiro contato até a manutenção ou desligamento. Geralmente é um processo

complexo, de longo prazo, podendo ocorrer de diversas formas: interna, externa, autônoma e grupal.

Concomitantemente ao crescimento do segmento de consultoria como tendência e necessidade premente nas empresas em âmbito mundial, está a atuação do secretário executivo nesta área. Assim, acreditando nas potencialidades do secretário executivo, Becker e Ceolin (2010) e Marasini e Neumann (2011) comentam as possibilidades desse profissional na consultoria. Para eles, o secretário apresenta habilidades como visão sistêmica e generalista, utilização de raciocínio lógico, crítico e analítico, gerenciamento de informações e atualização, permitindo a esse profissional atuar em diferentes áreas, inclusive preparado para assessorar o nível estratégico da organização (BECKER; CEOLIN, 2010).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa apresenta-se como um estudo descritivo, que, segundo Gil (2010) tem o intuito de descrever determinada população ou fenômeno, neste caso, a consultoria. Para tanto, utilizou-se a abordagem qualitativa e o estudo encontra-se em fase de desenvolvimento.

Os dados são de fonte primária (pesquisa de campo), originados a partir de entrevistas realizadas em junho/julho de 2015, com dois secretários executivos que atuam com consultoria na região Oeste do Paraná. Buscou-se analisar, principalmente, o modo de atuação, as áreas de abrangência da consultoria, os desafios e os diferenciais encontrados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir das entrevistas foi possível perceber duas formas distintas de atuação em consultoria secretarial: um dos entrevistados já teve empresa de consultoria por 4 anos e, atualmente atua como consultor autônomo, sempre atuou nesse ramo concomitantemente a outras funções de trabalho; enquanto o outro trabalha com consultoria para grupos de empresários. Percebe-se então que cada profissional busca seguir a carreira conforme suas próprias características e interesses (Quadro 1):

Quadro 1: Consultor Secretarial: características e opinião

	CONSULTOR A	CONSULTOR B
Ano de Formação	2011	2012
Tempo de atuação	7 anos	2,5 anos
Tipo de consultoria prestada	Empresa própria durante 4 anos e atualmente consultor autônomo.	Funcionária de Empresa. Trabalha com consultoria para Focus Group.
Trabalha apenas como consultor?	Não, concomitante, outras funções.	Sim
Porque a escolha pela consultoria?	Oportunidade do campo.	Oportunidade; Paixão pela consultoria; prazer de trabalhar com pessoas; gosto pelas áreas de empreendedorismo, planejamento estratégico e marketing.
	Interesse em trabalhar em	Facilidade de relacionamento

Características pessoais que influenciam nessa área	projetos (com início e fim); Busca por novos desafios.	interpessoal e boa comunicação; Paciência para ouvir, atenção nos detalhes.
Indicaria esse ramo para outros secretários executivos?	Sim, para ter um contato maior com o mercado de trabalho e melhoria na rede de relacionamentos.	Sim, é oportunidade para quem se identifica com a área; basta agregar conhecimentos na área desejada.
Saiu da graduação se sentindo preparado para atuar em consultoria?	Não, porém não fiz nenhuma formação específica, aprendi mesmo na prática do mercado.	Não, obtive diversos conhecimentos, porém realizei treinamentos específicos, além de uma especialização.

Fonte: As autoras (2015).

Em relação aos tipos de consultoria, identificaram-se as seguintes áreas: Eventos; Cerimonial e Protocolo (público e privado); Comunicação Empresarial e Redação; Recursos Humanos; Postura Profissional e Atendimento; Planejamento Financeiro Pessoal; Motivação e Satisfação; Políticas Públicas e Saúde; Promoção a Saúde e Prevenção a Doenças no Trabalho; Qualidade de Vida no Trabalho; Marketing; Processos e Estoque. Percebe-se dessa forma a amplitude de áreas possíveis para o secretário executivo trabalhar. Com relação aos setores de empresas, também não há restrições, uma vez que foram citados os seguintes: alimentos, construção, indústria madeireira, beneficiamento de grãos, recursos humanos, segurança do trabalho, instituições de ensino, instituições de saúde, gastronomia, hospedagem, mecânicas automotivas e comércio varejista.

Com relação à influência do Curso de Secretariado Executivo no seguimento da carreira, ambos concordam que ele tenha “aberto as portas para fazer um bom trabalho”, tenha despertado o interesse na área em razão da multidisciplinaridade e foco no mercado, porém, não foi o suficiente, é necessário a especialização na área em que se deseja atuar.

Os desafios citados pelos consultores englobam: falta de reconhecimento profissional, baixa aderência das pessoas ao trabalharem em novos projetos, falta de profissionalização dos envolvidos, necessidades específicas, reverter a visão negativa sobre consultoria em empresas que não tiveram experiência anterior positiva, conhecimento constante de leis e do tema em questão e trabalhar o psicológico de algumas pessoas.

Quanto aos diferenciais percebidos, as opiniões divergem. Um dos entrevistados considera sua formação muito importante, porém destaca que a dedicação, o esforço e a competência fazem a diferença. O outro percebe uma grande diferença no reconhecimento e no valor dos serviços. Com relação às tendências, ambos concordam que a consultoria grupal está sendo cada vez mais procurada, apesar de ainda ser um pouco restrita.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A consultoria secretarial pode ser considerada uma carreira promissora e instigante. Foram evidenciados pontos positivos e negativos, porém a determinação e o conhecimento são essenciais para o sucesso na carreira, de acordo com o relato dos entrevistados. Evidenciou-se que é necessária a busca constante por novos conhecimentos para ser um profissional

competente nessa área. De maneira geral, percebe-se que o consultor secretarial está em constante busca e precisa estar preparado para diversas situações em sua carreira. Pretende-se ampliar esta pesquisa, a partir de entrevistas com outros consultores secretariais, para averiguar outras questões, uma vez que essa área é bastante ampla e complexa.

REFERÊNCIAS

BECKER, G; CEOLIN, J. Gestão secretarial: uma nova visão de assessoramento nas organizações. **Secretariado Executivo em Revista**. Passo Fundo, p. 51-61, n. 6, 2010.

BLOCK, Peter. **Consultoria**: o desafio da liberdade. Tradução Myrtes Suplicy Vieira. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991.

BRASIL. MEC. **Resolução n. 3, de 23 de Junho de 2005**. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br>. Acesso em: 08 jun. 2015.

CROCCO, L; GUTTMANN, E. **Consultoria Empresarial**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARASINI, G.; NEUMANN, S. E. O secretário executivo como consultor: foco no atendimento ao cliente. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, 2011, Passo Fundo, RS. **Anais...**Passo Fundo, 2011. CD-Rom.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Manual de consultoria empresarial**: conceitos, metodologia, práticas. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GT 4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA O SECRETARIADO

A GESTÃO DO CONHECIMENTO E A PRODUÇÃO ACADÊMICA E CIENTÍFICA DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA: O PAPEL DO COORDENADOR DO CURSO.

**Ray Joel Garcia,
Katia Denise Moreira,
Cibele Barsalini Martins
UFSC**

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa na área de secretariado é um movimento recente, contudo, avanços são notáveis, principalmente, pela crescente quantidade de grupos de pesquisa originados a partir de 2009 (ABPSEC, 2014). A esse contexto, insere-se a massa documental gerada nos cursos de graduação em secretariado e a necessidade de gerir eficazmente o conhecimento produzido pelos acadêmicos. Desse modo, este estudo questiona como é realizada a gestão, pelo coordenador do curso, do conhecimento gerado pelos alunos e graduados em secretariado executivo na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Considerando tal questionamento, o objetivo é conhecer os procedimentos de gestão desse conhecimento. O estudo se justifica pela importância na conservação do material produzido, uma vez que compartilhado poderá servir como fonte bibliográfica para trabalhos solicitados nas disciplinas curriculares ou inspiração para pesquisas futuras, também poderia ser divulgado em eventos acadêmicos ou mesmo em revistas científicas especializadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Considerando o tema deste estudo, ou seja, a preocupação em gerir o conhecimento produzido por acadêmicos e egressos do curso de graduação em secretariado executivo (SE) da UFSC, sugere-se a aplicação da teoria da gestão do conhecimento para tal fim. Assim, a gestão do conhecimento é definida por Souza, Maier e Maçaneiro (2013, p. 4) como “a união das informações que geram capital intelectual de todos os colaboradores de uma organização”. Probst *et al.* (2002 *apud* FREIRE et al. 2011) definem seis etapas como pilares da gestão do conhecimento, são elas: identificação, aquisição, desenvolvimento, distribuição, utilização, estabelecimento de metas e avaliação. A partir de cada pilar, uma série de atividades relacionadas é estabelecida. Depois das fases de estruturação, procede-se o estabelecimento de metas com relação às competências que devem ser desenvolvidas e são traçados objetivos com relação à aprendizagem. Por fim, a etapa de avaliação do conhecimento busca verificar se as metas estabelecidas foram atingidas e se novas projeções necessitam ser feitas. (PROBST et al., 2002 *apud* FREIRE et al., 2011).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A fim de alcançar o objetivo proposto, a pesquisa foi realizada através da abordagem qualitativa. O método é o estudo de caso e, como técnicas, foram utilizadas pesquisa bibliográfica, documental e entrevista com a coordenadora do curso, cujo intuito foi entender a partir da visão da coordenadora do curso como é realizado o compartilhamento de conhecimento gerado pelos alunos e ex-alunos. O roteiro foi composto por dez perguntas abertas, sendo três delas condicionadas à resposta de uma das demais, as quais serão apresentadas a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O curso de Secretariado Executivo (SE) da UFSC está inserido no Departamento de Língua e Literaturas Estrangeiras (DLLE), possui um currículo diversificado em termos de áreas do conhecimento e compreende nove fases, sendo a última o estágio profissionalizante. (UFSC, 2003). Ao final, o acadêmico produz um relatório, relacionando as atividades exercidas com o campo teórico de secretariado ou opta pela realização de pesquisa em forma de monografia, e ambos são submetidos a uma banca avaliadora. Contudo, questiona-se como essa massa de informações é conservada e compartilhada. Os dados foram colhidos, conforme já exposto, por meio de entrevista, descrita no Quadro 1.

Quadro 1: Entrevista Coordenadora do Curso de SE: Perguntas e Respostas.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
Há quanto tempo você atua como coordenadora do curso de SE na UFSC?	Desde agosto de 2012, o que soma cerca de dois anos.
Aproximadamente, quantos artigos científicos você acredita terem sido publicados por alunos do curso desde então? E por egressos do mesmo curso?	A preocupação da coordenação era com relação à contratação de professor formado na área e com a mudança curricular que ainda está sendo afinada. Assim, não se verificou nenhuma publicação de graduandos do curso. Soube-se da publicação por parte de alguns alunos egressos que faziam alguma especialização na área.
Que ação é tomada pela coordenação no sentido de registrar a publicação destes artigos para futura consulta seja por iniciativa da própria coordenação seja pelos corpos discente e docente?	Não houve resposta devido à questão estar condicionada a resposta da questão número 2.
É realizada alguma notificação seja através de avisos no fórum do curso seja através da página de ‘Comunicados’ no site do Departamento ao qual o curso está alocado a respeito da publicação de tais artigos?	
Qual(is) é(são) a(s) forma(s) de acesso ao conhecimento apresentado em tais artigos pelos alunos ou demais interessados quando ele se faz necessário?	

Em média, quantos TCCs em forma de monografia têm sido realizados por semestre de formatura?	[...] são raros os casos de alunos que comprovam estar trabalhando na área e optam pela realização de monografia.
Que ação é tomada pela coordenação no sentido de registrar a publicação destas monografias para futura consulta seja por iniciativa da própria coordenação seja pelos corpos discente e docente?	[...] utilizando a disciplina no <i>Moodle</i> para ter os métodos e processos [do período de estágio e elaboração do trabalho final] esquematizados de forma padronizada. Existia uma biblioteca física que ficava na sala do DLLE, mas ela hoje se resume a um arquivo digital que se localiza no computador da coordenação.
É realizada alguma notificação seja através de avisos no fórum do curso seja através da página de ‘Comunicados’ no site do Departamento ao qual o curso está alocado a respeito da publicação de tais monografias?	Foi criada uma seção na página do DLLE para a publicação de relatórios de estágio e TCCs. Vai se tentar fazer uma maior divulgação a partir deste semestre para as defesas de estágio e TCC.
Qual(is) é(são) a(s) forma(s) de acesso ao conhecimento apresentado em tais monografias pelos alunos ou demais interessados quando ele se faz necessário?	Até então, existia uma biblioteca física. Foi recebida da [antiga] coordenadora de estágio uma série de arquivos eletrônicos em CD. Acredito ser muito tímida a questão do acesso pelos alunos a esse conhecimento.
Considerando a Gestão do Conhecimento como ‘uma coleção de processos que governam a criação e disseminação do conhecimento [...]’ (LEE; YANG, 2012 <i>apud</i> XAVIER; OLIVEIRA; TEIXEIRA, 2012, p. 3) e que a UFSC tem por finalidade ‘produzir, sistematizar e socializar o saber [...] científico, [...] ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional[...]’ (UFSC) [entre 1996 e 2014a), você acredita que esse processo tem sido feito adequada e efetivamente no curso de Secretariado Executivo?	Com a [antiga] limitação da escrita do relatório em inglês, poucos professores podiam participar desse trabalho e se limitavam às questões de conteúdo. Agora com a abertura para professores de outros departamentos poderem orientar os alunos do curso, abriu-se o leque de áreas de estudo para se explorar e também, a participação do curso de Secretariado na Semana de Letras, quando se procura dar maior visibilidade ao curso. Tem-se interesse em escrever um livro sobre a história do curso. Com a contratação do professor formado na área, acredita-se que novas ações com relação à melhoria geral do curso serão incentivadas.

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

Analisadas as respostas, observa-se que nas ações de: a) padronização das diretrizes para realização de relatório de estágio e monografia, inserem-se as etapas de identificação e aproveitamento do conhecimento; b) criação da seção para postagem de trabalhos no site do departamento, verifica-se tanto a questão do armazenamento quanto da distribuição do conhecimento gerado; c) padronização da realização da disciplina de estágio, encontra-se apenas o fator armazenamento, haja vista que trata da sistematização do saber quanto à execução da disciplina; d) contratação de professor formado em SE, divulgação das apresentações de relatórios de estágio e TCC e publicação destes trabalhos, procura-se aumentar a distribuição do conhecimento; e e) mudança curricular prevista, será possível,

alcançar as etapas de desenvolvimento do conhecimento e de estabelecimento de metas quanto à produção acadêmica e científica dentro do currículo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como objetivo conhecer os procedimentos de gestão do conhecimento produzido pelos alunos e ex-alunos formados no curso de graduação em secretariado executivo da UFSC, esse estudo verificou, sob o ponto de vista do coordenador do curso, que algumas ações foram realizadas e que outras estão previstas, como por exemplo, a mudança curricular, que será realizada para tentar aproximar a teoria da realidade do mercado de trabalho; melhor divulgação das apresentações de relatórios de estágio e TCCs, além da publicação na seção reservada ao curso dentro da página do DLLE; e também, vislumbra-se a escrita de um livro para registrar a história e a memória do curso na UFSC. Contudo, devido ao pouco tempo de atuação da atual coordenadora e por não haver um trabalho anterior em relação à gestão da massa documental produzida, não houve condições, até o momento, de uma estruturação efetiva da gestão do conhecimento, até porque nesse curto período não foi verificada a publicação de monografias (TCCs) nem de artigos por alunos do curso. Verificaram-se apenas alguns casos raros de publicação de artigos por egressos que realizam ou realizaram pós-graduação *stricto e lato sensu*.

REFERÊNCIAS

- ABPSEC. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO. **A Pesquisa em Secretariado**. São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-pesquisa-em-secretariado>> Acesso em 22 nov. 2014.
- FREIRE, Patrícia de Sá et al. Memória Organizacional e seu papel na Gestão do Conhecimento. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 14, n. 33, p. 41-51, ago. 2012.
- SOUZA, Anny Piera; MAIER, Charlaine; MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. Diagnóstico da Gestão do Conhecimento nas atividades secretariais. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 12, n. 12, p. 77-100, jan./dez. 2013.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Departamento de Língua e Literatura Estrangeiras. **Currículo do Curso de Secretariado Executivo**. Florianópolis, (2003). Disponível em: <<http://cagr.sistemas.ufsc.br/relatorios/curriculoCurso?curso=429>> Acesso em: 11 set. 2014.

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERREMENTA DE GESTÃO DA PRODUÇÃO ACADÊMICA DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFSC: CRIAÇÃO DE UMA PÁGINA VIRTUAL

**Ray Joel Garcia,
Katia Denise Moreira,
Cibele Barsalini Martins,
UFSC**

1 INTRODUÇÃO

As funcionalidades da Tecnologia da Informação (TI) servem de forma essencial à manipulação e gerenciamento da informação que, conseqüentemente, se tornarão ativos intelectuais das organizações. Esse capital merece gestão eficiente, pois proverá vantagem competitiva e qualidade na tomada de decisões. (SOUZA; MAIER; MAÇANEIRO, 2013). A esse contexto, insere-se o curso de graduação em secretariado executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e temos, a partir disso, como objetivo deste estudo verificar como se deu o processo de criação de uma página virtual para gestão do conhecimento gerado pelos acadêmicos e egressos do curso em questão. A metodologia é de abordagem qualitativa e o método utilizado é o estudo de caso. Quanto às técnicas utilizadas tem-se a pesquisa bibliográfica, documental e aplicação de questionário. O estudo tem como justificativa a importância de conhecer e divulgar ferramentas que auxiliem na gestão do conhecimento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A fim de embasar o tema problema deste estudo, o referencial teórico trata da TI, alinhada à gestão do conhecimento (GC). Desse modo, tem-se que diferentes autores preocupam-se em esclarecer que a TI deve ser encarada como medida de suporte da GC ao invés de ambas serem confundidas como se fosse a mesma coisa. Como afirmam Rossetti e Morales (2007, p. 124), “a TI desempenha papel de infraestrutura, a GC envolve aspectos humanos e gerenciais”. Riccardi (2009) defende que a tecnologia faça parte do processo de GC como ferramenta indispensável e que tal uso pode criar um efeito positivo sobre a cultura organizacional. São inúmeras as ferramentas de TI disponíveis para suporte à GC. Sordi (2008) defende que são variadas as formas de categorização baseadas em nomes de *software* e prefere o agrupamento das funcionalidades que colaboram com a GC. Ainda segundo o autor, são elencadas onze classificações de ferramentas que dão suporte ao processo de GC. Entre elas estão: funcionalidades para armazenamento de conteúdo; de busca e captura de conteúdo; para distribuição de conteúdo; e para publicação de conteúdo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo por finalidade alcançar o objetivo deste estudo, a metodologia aplicada caracteriza-se por ser de abordagem qualitativa e o método, o estudo de caso; como técnicas foram empregadas a pesquisa bibliográfica e a aplicação de questionário eletrônico, o qual foi respondido pela administradora do site de secretariado executivo da UFSC, com o propósito de conhecer como foi o processo de criação da página virtual do curso que foi lançada em 2014.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário, apresentado no Quadro 1, foi estruturado por seis perguntas, as quais tinham o intuito de conhecer como se deu o processo de criação da página virtual, sua manutenção e importância para os acadêmicos e egressos do curso em estudo.

Quadro 1: Questionário administradora do site: Perguntas e Respostas.

PERGUNTA	RESPOSTA
Por parte de quem surgiu à iniciativa de desenvolver e lançar o site?	A ideia foi minha. Durante minha graduação em Secretariado Executivo na UFSC sempre senti dificuldade em encontrar informações importantes sobre o curso (como ementas de disciplinas, contatos dos professores etc.) e sobre a profissão (como artigos e eventos da área etc.). Hoje sou servidora da UFSC e administro algumas páginas institucionais (sinter.ufsc.br; redacaooficial.ufsc.br, oportunidadesinternacionais.ufsc.br), sendo essas duas últimas criadas por mim. Devido à minha facilidade com a administração das páginas da UFSC e vontade de proporcionar aos estudantes de Secretariado e pessoas interessadas no curso informações relevantes, conversei com uma colega e decidimos criar a página do curso.
Houve algum apoio da coordenação do curso ou do corpo docente? Se sim, quem e como ajudou?	Por enquanto, nada concreto. Como servidora da UFSC, sei que se ficasse aguardando autorização para criar o site talvez isso nunca se concretizasse. Portanto, decidi criá-lo e apresentá-lo praticamente concluído à coordenação do curso, para que houvesse mais interesse.
Que apoio foi obtido da instituição na implementação do site?	Recentemente consegui realizar uma reunião presencial com a coordenação do curso, que após conhecer a página informou que ela seria muito útil, mas precisaria da aprovação das instâncias superiores (chefia de departamento etc.) para torná-la oficial e pública.
Como o site ajudará na divulgação do conhecimento gerado por alunos professores de Secretariado Executivo da UFSC?	A ideia é publicar na seção "Publicações" os trabalhos de conclusão de curso (TTCs), artigos e livros publicados por alunos, docentes e egressos. Na seção "Revistas Científicas" estão os links das revistas de Secretariado Executivo reconhecidas pela CAPES. Os interessados poderão acessá-las para verificar as regras de submissão e submeter artigos científicos. Além disso, na seção "Eventos" serão publicados os congressos, seminários etc. da área, de modo que os estudantes de Secretariado Executivo se interessem em participar e discutir questões relevantes à profissão. Há, também, outras seções interessantes, como oportunidades de estágio, empregos, concursos, links das entidades e associações da área etc. Mas ainda há o que melhorar! A opinião de todos é muito importante.
O site já foi oficialmente	Como mencionado na resposta da terceira questão,

lançado ou falta alguma medida institucional para obter tal status?	precisamos da autorização da coordenação do curso e chefia do departamento para tornar a página oficial e pública. Gostaríamos que isso acontecesse logo!
Quem participa da implementação e manutenção do site hoje? A comissão de administradores está aberta para receber novos membros? O que fazer para participar?	Por enquanto somente eu e a estudante temos acesso. Todos os que tiverem interesse em ajudar serão bem-vindos, mas sugiro que o número de administradores não seja muito grande e que sejam definidas funções para cada administrador. Assim, manteremos a página sempre atualizada e bem organizada. Criamos o e-mail "secretariado.executivo@contato.ufsc.br" mas pretendemos usá-lo somente quando a página estiver pública. Até lá, os interessados podem entrar em contato comigo pelo e-mail "fernanda.leal@ufsc.br".
Considerando a Gestão do Conhecimento como “uma coleção de processos que governam a criação e disseminação do conhecimento[...]” (LEE; YANG, 2012 apud XAVIER; OLIVEIRA; TEIXEIRA, 2012, p. 3) e que a Universidade Federal de Santa Catarina tem por finalidade “produzir, sistematizar e socializar o saber[...] científico,[...] ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional[...]” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, [entre 1996 e 2014]a), você acredita que a divulgação do conhecimento realizada através da página do curso contribuirá com esse propósito da instituição? Como?	Certamente que sim! O Secretariado Executivo apresenta limitações típicas de uma ciência em construção. Nesse sentido, os estudantes, egressos e professores devem trabalhar no sentido de construir uma identidade científica para a profissão, e esse é um dos objetivos da página. Por meio da pesquisa, o secretário-executivo adquire potencial para desenvolver novas percepções de realidade, que o condiciona a participar de processos complexos e torna legítima sua atuação em organizações de diferentes naturezas.

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

Considerando as respostas da entrevistada observa-se que o processo de criação da página foi uma iniciativa da própria administradora do site, que é servidora e ex-aluna da UFSC graduada em secretariado executivo; compartilhada com uma colega que é acadêmica, também, do curso de secretariado executivo da UFSC. A ideia de compartilhar o conhecimento, principalmente na seção “Publicações” espaço para postagem de artigos, livros e TCCs e na seção “Revistas” reservada para a disponibilização de *links* para sites de revistas científicas da área de Secretariado, alinha-se com o disposto na teorização da gestão do

conhecimento. Uma tarefa para complementar esse processo seria a notificação que remeta às referidas seções a cada vez que uma publicação for adicionada à página. Tais estratégias de armazenamento e divulgação do conhecimento vão ao encontro das definições de gestão do conhecimento. Observa-se ainda, que o apoio institucional é limitado, tal posicionamento talvez seja explicado pelas palavras finais da entrevistada quando explica que o campo secretarial apresenta limitações típicas de uma ciência em construção.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do definido como objetivo deste estudo: verificar como se deu o processo de criação de uma página virtual para gestão do conhecimento gerado pelos acadêmicos e egressos do curso de graduação de secretariado executivo da UFSC, observa-se que a ação se deu pela iniciativa e determinação de duas interessadas no desenvolvimento científico da área de secretariado executivo e para tanto, se buscou na tecnologia da informação, uma ferramenta para tal propósito. Assim, criou-se a página virtual, cujo foco é a gestão do conhecimento produzido pelos acadêmicos e pesquisadores do campo secretarial.

REFERÊNCIAS

- RICCORDI, M. A. R. **Gestão do conhecimento: o papel da secretária na geração de conhecimento empresarial e no processo decisório do executivo**. 2009. 69 f. Trabalho de conclusão de curso. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2009.
- ROSSETTI, A. G.; MORALES, A. B. T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007.
- SORDI, J.O. de. **Administração da Informação: fundamentos e práticas para uma nova Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008. 185 p.
- SOUZA, A. P.; MAIER, C.; MAÇANEIRO, M. B. Diagnóstico da Gestão do Conhecimento nas atividades secretariais. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 12, n. 12, p. 77-100, jan./dez. 2013.
- UFSC. Estrutura UFSC: **Missão, Visão e Valores**. Florianópolis, [entre 1996 e 2014]a. Disponível em: <<http://estrutura.ufsc.br/missao/>> Acesso em: 20 set. 2014.
- XAVIER, Luiza; OLIVEIRA, Mírian; TEIXEIRA, Eduardo K. Teorias utilizadas nas investigações sobre gestão do conhecimento. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologia da Informação**, América do Norte, n. 10, p. 1-18, dez. 2012. Disponível em: <<http://ojs.academypublisher.com/index.php/risti/article/view/risti100118>>. Acesso em: 07 Set. 2014.

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: UTILIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E INSTITUCIONAL

**Erick Ferrari Umeda
Giovanna Faraco
Jessica Marlete Francisco
Samyra Goularte Oliveira
UFSC**

1 – INTRODUÇÃO

A comunicação organizacional tem sido muito valorizada nos últimos anos. É um processo através do qual os membros da organização obtém as informações pertinentes sobre ela e as mudanças que nela ocorrem. Tem o papel de transmitir todas as novidades e inovações externas que devem ser adotadas pela instituição para que os resultados esperados sejam sempre alcançados. (KREPS, 1990). A comunicação institucional permite à organização ter um conceito e um posicionamento favorável perante à opinião pública. Trabalha com o objetivo de formar e manter laços duradouros com seu público (interno e externo). (KUNSCH, 1995). À vista dessa breve introdução, o questionamento que se faz é: qual desses tipos de comunicação é mais utilizada pelo profissional de secretariado? O objetivo desta pesquisa é mostrar a finalidade da comunicação organizacional e da institucional, que são utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo nas organizações. Os procedimentos metodológicos aplicados foram pesquisa bibliográfica e pesquisa em campo. Os resultados contribuirão para estudos acadêmicos posteriores sobre o mesmo tema e para profissionais que já atuam na área e que buscam aprimorar seus conhecimentos sobre a gestão da comunicação organizacional.

2 - REFERENCIAL TEÓRICO

A revisão da literatura contempla os assuntos: comunicação organizacional e institucional e comunicação e o profissional de secretariado.

2.1 - COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E INSTITUCIONAL

Segundo Bateman e Snell (1998, p. 412), “a comunicação deve ser administrada em toda a organização, a cada minuto de cada dia, incontáveis *bits* de informação são transmitidos em uma organização”. Entretanto, não basta o comunicador apenas falar. Para Ribeiro (1993, p. 20) a palavra representa somente “7% da capacidade de influenciar pessoas, enquanto que, o tom de voz representa 38% do poder da comunicação e a postura corporal 55% desse poder”. A comunicação organizacional compreende toda rede de relações discursivas que ocorrem no âmbito das organizações. Segundo Kunsch (1986, p. 32) existem “quatro diferentes níveis de análise dos problemas da comunicação: o intrapessoal, o interpessoal, o organizacional e o tecnológico”. Grande parte dos problemas encontrados nas organizações são devidos a falta de comunicação, ou comunicação mal interpretada. Kunsch (1986, p. 32) diz que “ao dispor de um sistema de comunicação, não deve, em nenhum momento, deixar de considerar esses níveis, tanto no seu contexto formal como no informal”. A comunicação institucional preza pela relação da empresa com o seu público (interno e externo). São usados instrumentos como

questionários e relatórios para identificar problemas, necessidades ou sugestões de seus clientes. Rego (1986, p. 105) diz que é importante “(...) combater o desconhecimento a respeito da empresa e promover a integração entre os públicos ligados a ela, ao mesmo tempo que pretendem projetar a empresa para internamente assegurar a boa produtividade e externamente conseguir aumentar as vendas e, conseqüentemente, os lucros.

2.1.1 - COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Segundo Rego (1986, p. 63) há dois tipos de canais de comunicação, os formais “são os instrumentos oficiais, pelos quais passam tanto as informações descendentes como as ascendentes e que visam assegurar o funcionamento ordenado e eficiente da empresa (normas, relatórios, instruções...)” e os informais são “todas as livres expressões e manifestações dos trabalhadores, não controladas pela administração.” No ponto de vista de Torquato (2002) a comunicação externa é a comunicação responsável pelo posicionamento e pela imagem da organização na sociedade.

2.2 - COMUNICAÇÃO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

O perfil do(a) Secretário(a) Executivo(a) requer um(a) profissional com competência para promover e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das organizações, do aumento de produtividade e competitividade (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005). 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 secretariais como organização de eventos, arquivística e etiqueta profissional, sejam capazes de compreender a organização e suas atitudes (CARVALHO, 1998; MEDEIROS; HERNANDES, 1999). A comunicação organizacional e institucional são importantes nas atribuições do Secretário Executivo, pois permite que ele desenvolva uma visão abrangente do comportamento da organização no seu ambiente interno e externo, e assim, consiga atender as necessidades da organização. Nassar (2008, p. 64) diz que é por meio da comunicação que ela [empresa] estabelece diálogo a respeito de suas políticas, suas ações e suas pretensões; informa, organiza e reconhece os seus públicos de interesse, entre os quais seus colaboradores; legitima a sua existência; e trabalha pela melhoria do ambiente de trabalho, entre outros objetivos.

3 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa acadêmica elaborada utilizou-se da pesquisa bibliográfica em artigos científicos, livros, e páginas na internet. Os dados obtidos na pesquisa de campo foram coletados com a aplicação de um questionário em uma Secretária Executiva. O critério utilizado para a escolha da secretária está relacionado com o local de atuação da mesma, a Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, e com a experiência profissional e sua formação específica em Gestão de Conflitos. Em todos os momentos, tanto no primeiro contato como na entrevista, ela se mostrou interessada em disponibilizar as informações necessárias para a pesquisa de campo.

4 - RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na entrevista realizada, a coleta de dados foi executada segundo as etapas: entrevista com a secretária e apresentação de um questionário, onde a entrevistada respondeu sobre a importância da comunicação organizacional e da comunicação institucional. A Secretária Executiva formou-se em 2007 pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, no curso de Secretariado Executivo, Especialista, Mestre, Doutoranda em Administração e Pesquisadora sobre Gestão de Conflitos. Atua como Secretária na UFSC. Segundo ela, tanto a comunicação organizacional como a institucional são fundamentais na atuação profissional de todo Secretário Executivo. Exemplificou essa importância com casos nos quais utilizou tais comunicações para acelerar processos, facilitar o contato entre departamentos e chamou a atenção para a área de Gestão de Conflitos, onde é ainda mais evidente a importância do uso das comunicações de uma forma que favoreça uma mediação entre os conflitantes e até uma possível solução para o problema.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na pesquisa realizada, constatou-se que o profissional aplica o instrumento da comunicação diariamente e que o mesmo é de grande relevância para o desenvolvimento organizacional. Portanto, conclui-se que, a Secretária Executiva, participante da pesquisa, utiliza ambas comunicações (organizacional e institucional) para se expressar e transmitir informações, colaborar com o fato de agilizar as atitudes e manter o contato pessoal na sua organização.

6 – REFERÊNCIAS

- BATEMAN, T. S.; SNELL, S. A. **Administração – Construindo Vantagem Competitiva**. São Paulo: Editora Atlas, 1998.
- BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de Secretariado Executivo Bilíngüe**: explanação das principais características que compõem o perfil. Revista Expectativa. Toledo : edunioeste, v.4, n.4, 2005, p. 45-56.
- CARVALHO, Antonio Pires de. **Manual do Secretário Executivo**. São Paulo: D`Livros Editora, 1998.
- KREPS, Gary L. **Organizational communication: theory and practice**. Second edition. Nova York: Longman, 1990.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na Comunicação Integrada**. 3. ed. São Paulo: Summus, 1986.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação integrada nas organizações modernas: avanços e perspectivas no Brasil**. N: Comunicação para o mercado, instituições, mercado, publicidade. São Paulo: EDICON, 1995.
- MEDEIROS, João Bosco. HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei no. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo : Atlas, 1999.
- NASSAR, Paulo. Conceitos e processos de comunicação organizacional. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008.
- RIBEIRO, Lair. **A magia da comunicação**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1993.
- REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Comunicação empresarial / comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 1986

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Thomson, 2002.

O ACESSO AO RESULTADO DAS PESQUISAS REALIZADAS NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA: A IMPRESSÃO DOS GRADUANDOS E EGRESSOS.

**Ray Joel Garcia,
Katia Denise Moreira,
Cibele Barsalini Martins
UFSC**

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento gerado nos cursos de graduação, tanto pelos acadêmicos, quanto pelos egressos, constitui uma massa documental, principalmente, naquilo que se refere a originar fonte bibliográfica. Inserindo o exposto ao curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), questiona-se qual impressão dos acadêmicos e egressos do curso sobre o acesso aos resultados das pesquisas realizadas por seus pares? No intuito de responder a tal questionamento, tem-se como objetivo deste trabalho investigar as impressões dos graduandos e egressos de secretariado executivo da UFSC sobre o acesso aos resultados das pesquisas realizadas por seus pares. A metodologia é de abordagem qualitativa e quantitativa. O método é o estudo de caso e as técnicas utilizadas são bibliográfica, documental e aplicação de questionário. O estudo se justifica pelo entendimento de que a investigação gera conhecimento, que, conseqüentemente proporcionará cientificidade ao campo secretarial, contudo, é necessário que a pesquisa seja divulgada e compartilhada.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para que se possa entender a importância do conhecimento e da sua efetiva gestão, é necessário entender, antes, o seu conceito, que está intimamente relacionado com os conceitos de dados e informação. Entende-se por dados, a coleção de fatos ou evidências quantificáveis a respeito de um objeto ou evento observado não necessariamente por um indivíduo. Informação pode ser compreendida como a interpretação de dados de acordo com um propósito relevante por parte do leitor (FREIRE et al., 2011; SORDI, 2008). Já o conhecimento, segundo Davenport e Prusak (1998 *apud* FREIRE et al., 2011, p. 46), é caracterizado como “experiências, informação contextual e intuição que habilitam o indivíduo a interpretar, avaliar e tomar decisões”. Verifica-se, a partir deste viés, como o intelecto humano é protagonista no processo de geração do conhecimento. Probst *et al.* (2002 *apud* FREIRE et al. 2011) definem seis etapas como pilares da gestão do conhecimento, quais sejam: identificação, aquisição, desenvolvimento, distribuição, utilização, estabelecimento de metas e avaliação. A distribuição, também conhecida como compartilhamento - atividades que envolvem tornar acessível o conhecimento que foi armazenado e saber direcioná-lo aos indivíduos ou grupos interessados e; o aproveitamento – avaliar se o conhecimento atinge efetivamente seus objetivos ou se é apenas armazenado indiscriminadamente, tendo pouca ou nenhuma utilidade, são os pontos-chave do proposto por esse estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo em vista o alcance de seu objetivo, este estudo adotou a abordagem qualitativa e quantitativa, tendo como método o estudo de caso e como técnicas a pesquisa bibliográfica, documental e aplicação de questionário presencial aos acadêmicos da 1ª, 3ª, 5ª e 7ª fases. Além disso, o mesmo roteiro de questionário foi aplicado por via eletrônica aos alunos da 9ª fase e aos graduados no curso na universidade em estudo, o qual será apresentado na seção seguinte.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Distribuíram-se cento e setenta questionários para os alunos regularmente matriculados no curso e, destes, foram respondidos oitenta e seis. Além disso, nove egressos de uma lista de contatos formada por vinte ex-alunos, também contribuíram e proporcionaram um total de noventa e cinco respondentes.

Quadro 1: Questionário alunos e egressos: Perguntas e Respostas.

PERGUNTAS	RESPOSTAS
Em qual fase/semestre você se encontra? Caso seja egresso do curso assine a alternativa para tal. (Considere o número de semestres concluídos + o semestre atual) () 1º() 3º() 5º() 7º() 9º() Egresso	7ª fase (22 alunos); 1ª fase (20 alunos); 5ª fase (19 alunos); 3ª fase (14 alunos); 9ª fase (11 alunos) e os egressos (9 alunos).
Aproximadamente, quantos artigos científicos você acredita terem sido publicados por alunos ou egressos do mesmo curso desde que você entrou na graduação até o presente momento? () Mais de 10() De 7 a 10() De 5 a 6() De 3 a 4() De 1 a 2() Nenhum	9,5% dos respondentes desconhecem a existência de qualquer publicação de artigos por alunos ou egressos do curso de SE da UFSC. 27,4%, conhecem apenas um ou dois trabalhos publicados; 18,9% responderam que conhecem de três a quatro artigos; 17,9% afirmam conhecer de cinco a seis artigos; 11,6% de 7 a 10 e 14,7% acreditam que haja mais de 10 artigos já publicados pelos colegas de curso na mesma universidade.
Você já recebeu alguma notificação seja através do fórum do curso seja através da página de ‘Comunicados’ no site do departamento ao qual o curso está alocado a respeito da publicação de tais artigos? () Já, nos 2 meios () Já, somente no site () Já, somente no fórum () Nunca verifiquei	89,5% dos respondentes afirmaram nunca ter sido notificados via fórum ou verificado na página de comunicados do site do DLLE sobre a publicação de qualquer artigo. 7,4% visualizaram publicações apenas através do site e 1,1% afirma ter verificado na página de comunicados do site do departamento e 2,1% verificaram nos dois meios.
Quando você precisou realizar alguma pesquisa em Secretariado, você já utilizou como referência trabalhos científicos realizados por alunos ou egressos do curso da UFSC? Se sim, quais tipos? () Já, os 2 tipos () Já, somente artigos () Já, somente monografias () Nunca utilizei.	8,4% afirmaram já ter utilizado os dois tipos de trabalho (artigo e monografia); 12,6% utilizaram artigos e 4,2% relataram ter utilizado monografias. 74,7% afirma nunca ter utilizado fontes locais como referência para pesquisas acadêmicas.

<p>Caso se aplique, por qual motivo nunca utilizou tais referências? () Falta de conhecimento da existência () Não encontrei nas bases de acesso () Não se aplica</p>	<p>32% dos respondentes alegaram não ter conhecimento da existência desses trabalhos e 20% não encontraram ao realizar as buscas de material. O restante, 47% responderam que a questão não se aplicava, o que apresenta certa inconsistência, haja vista que a porcentagem que compreende as respostas da questão 4 excluindo a opção “Nunca utilizei” soma 25,2%. Ou seja, este mesmo montante deveria compreender a porcentagem de respostas da opção “Não se aplica”.</p>
<p>Considerando a Gestão do Conhecimento como ‘uma coleção de processos que governam a criação e disseminação do conhecimento [...]’ (LEE; YANG, 2012 <i>apud</i> XAVIER; OLIVEIRA; TEIXEIRA, 2012, p. 3) e que a UFSC tem por finalidade ‘produzir, sistematizar e socializar o saber [...] científico, [...] ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional [...]’ (UFSC) [entre 1996 e 2014], você acredita que esse processo tem sido feito adequada e efetivamente no curso de Secretariado Executivo?</p>	<p>Do total de 95 respondentes, 29 responderam que acreditam que o processo de GC é realizado efetivamente pela universidade no que tange ao compartilhamento de conhecimento gerado em pesquisa acadêmica e científica; já 64 indivíduos não acreditam nesse posicionamento. Dois respondentes não se apoiaram em tal dicotomia: um simplesmente não respondeu à pergunta, enquanto um segundo preferiu tratar das suas impressões a respeito do curso sem se posicionar.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

A partir das respostas obtidas, realizaram-se análises nas quais se identificou dois padrões das percepções que os alunos e ex-alunos têm sobre o tema problema deste estudo, são elas: impressões positivas e negativas. Tais impressões estão embasadas no quantitativo apresentado nas perguntas objetivas e na análise de conteúdo das respostas das questões abertas. Dentre as impressões negativas estão: a) falta de divulgação, por parte da instituição, dos trabalhos acadêmicos e científicos publicados por alunos e demais egressos do curso; b) dificuldade em encontrar material sobre a área secretarial; c) falta de incentivo à pesquisa por parte da instituição (questões relacionadas à cultura de pesquisa); à falta de motivação; e à falta de estruturação curricular; d) curso de SE é mal compreendido pela sociedade ou, até mesmo, desvalorizado pela universidade. Conforme o respondente 57: “O curso de Secretariado não é reconhecido pelos outros departamentos e acredito que um dos motivos é a falta de estudos ou pesquisa acadêmica relacionados à área.”; e) despreparo de professores e da falta de interesse deles em cumprir adequadamente o que é proposto nas ementas do curso. “[...] tirando o fato de alguns professores desqualificados, creio que dependa muito do aluno fora de sala de aula pelo interesse de entendimento” (resposta 2) e f) defasagem do atual currículo, alguns acreditam que o projeto pedagógico/currículo do curso poderia prever disciplinas que reflitam e foquem mais em questões de pesquisa científica. “acho que o curso deixa muito a desejar em relação a conhecimento específico. Poucas disciplinas são voltadas realmente para o secretariado”. (resposta 68). No que se refere às impressões positivas: a) Ainda quanto ao compartilhamento do conhecimento, uma percepção positiva é referente à

universidade. Sete indivíduos afirmaram acreditar que a instituição, através de seus recursos informacionais ou humanos (professores) coloca o saber à disposição de quem se interessar. “[...] a universidade divulga através dos professores, site, todas as disponibilidades de material (livros, artigos) em que o aluno possa buscar o conhecimento” (Resposta 4); b) melhora gradual no curso ao longo dos anos; c) contratação de professor formado em Secretariado e c) boa matriz curricular (contrapondo o dito anteriormente).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo deste estudo: investigar as impressões dos graduandos e egressos de secretariado executivo da UFSC sobre o acesso aos resultados das pesquisas realizadas por seus pares, tem-se que a grande maioria desconhece publicação, não recebe avisos sobre tal elemento e, sendo assim não utiliza o material existente como fundamentação para suas próprias pesquisas. A ausência de conhecimento e de acesso não, necessariamente, indica que não houve a publicação. O respondente pode, simplesmente, não ter tomado à iniciativa de procurar ou a coordenação do curso de SE, e de qualquer outro curso, podem não utilizar ferramentas específicas para divulgação.

REFERÊNCIAS

- FREIRE, Patrícia de Sá et al. Memória Organizacional e seu papel na Gestão do Conhecimento. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 14, n. 33, p. 41-51, ago. 2012.
- SORDI, José Osvaldo de. **Administração da Informação: fundamentos e práticas para uma nova Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008. 185 p.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Departamento de Língua e Literatura Estrangeiras. **Currículo do Curso de Secretariado Executivo**. Florianópolis, (2003). Disponível em: <<http://cagr.sistemas.ufsc.br/relatorios/curriculoCurso?curso=429>> Acesso em: 11 set. 2014.
- XAVIER, Luiza; OLIVEIRA, Mírian; TEIXEIRA, Eduardo K. Teorias utilizadas nas investigações sobre gestão do conhecimento. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologia da Informação**, América do Norte, n. 10, p. 1-18, dez. 2012. Disponível em: <<http://ojs.academypublisher.com/index.php/risti/article/view/risti100118>>. Acesso em: 07 Set. 2014.

GT 5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM EM SECRETARIADO

REFLEXÃO SOBRE AS EMPRESAS JUNIORES NO BRASIL: A IMPORTÂNCIA NA FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

**Fabricio Stocker
Lillian Gardenal de Araújo
UFPR**

1 INTRODUÇÃO

Durante a primeira edição do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo – ENASEC em 2010, foi publicado um estudo sobre o processo de formação acadêmica por meio da prática empresarial em três empresas juniores de Secretariado Executivo (BATTISTI, VIGORENA, KNIE, 2010). Sabendo que a formação acadêmica e reconhecimento do profissional de Secretariado Executivo está cada vez mais em discussão, o propósito deste trabalho, é demonstrar a importância que o movimento empresa júnior, já reconhecido no Brasil, pode ter para o fortalecimento e formação do profissional de Secretariado Executivo, durante o processo de consultoria empresarial. Esse estudo trata-se de um levantamento a nível nacional de todas as empresas juniores do curso e uma reflexão com relação aos dados obtidos com a Confederação Nacional de Empresas Juniores – Brasil Júnior.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MOVIMENTO EMPRESA JÚNIOR

As empresas juniores (EJ) têm como finalidade, segundo o Conceito Nacional de Empresa Júnior (BRASIL JÚNIOR, 2015) “desenvolver profissionalmente as pessoas que compõem o quadro social por meio da vivência empresarial, realizando projetos e serviços na área de atuação do(s) curso(s) de graduação ao(s) qual(is) a empresa júnior for vinculada”.

Atualmente, o conceito de Empresa Júnior vem sendo difundido nas Instituições de Ensino Superior (IES), tendo em vista os impactos social, econômico e acadêmico gerados para os membros e para as IES que os amparam. A principal finalidade das empresas juniores é o desenvolvimento de seus membros por meio da aproximação do meio acadêmico com o mercado de trabalho, prestando serviços e desenvolvendo produtos das mais diversas naturezas.

A Brasil Júnior (BJ) é o órgão nacional do Movimento Empresa Júnior e conta com a participação de uma equipe nacional, reunida em prol do fomento, desenvolvimento e regulação de empresas juniores, a BJ é a maior confederação de empresas juniores do mundo em representatividade e em número de empresas juniores.

2.2 PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

O crescimento econômico e desenvolvimento das organizações nas últimas décadas impulsionaram a necessidade de profissionais mais capacitados e com forte apelo gerencial e

administrativo. Nesse momento, por volta da década de 80, surgiram os primeiros cursos de Secretariado Executivo para atender essa demanda do mercado e melhorar o desempenho dos profissionais envolvidos nas práticas organizacionais (LIMA;CANTAROTTI, 2010).

O profissional graduado em Secretariado Executivo está inserido nesse contexto, uma vez que o mesmo não se caracteriza apenas como um profissional técnico, sendo um telefonista, atendente ou auxiliar de escritório. Mais do que isso, o profissional graduado em Secretariado Executivo vem sendo preparado para atuar de forma relevante nas intermediações dos processos decisórios das organizações, implementar soluções eficazes para os problemas, estabelecer e gerenciar processos de comunicação e cooperar na gestão das organizações.

Hoje, talvez em decorrência da herança quanto ao surgimento da profissão no país, observa-se que muitas vezes o profissional de secretariado executivo não percebe a sua real importância nas organizações, ou ainda, muitos empresários têm uma visão equivocada da profissão, o que torna necessário ainda uma maior valorização e reconhecimento da profissão em todos os níveis das organizações, públicas e privadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para alcançar os objetivos deste estudo, utilizou-se a pesquisa qualitativa de caráter descritivo-exploratório. A pesquisa exploratória é realizada em uma área onde há pouco conhecimento científico acumulado ou sistematizado. Já a pesquisa descritiva, pretende expor as características de uma determinada população ou fenômeno (ROESCH, 2007). Para coleta de dados, o estudo utilizou-se dados secundários, que são dados já existentes, e assim podem ilustrar o problema da pesquisa. Assim, foi realizado um levantamento de todas as empresas juniores vinculadas aos cursos de Secretariado Executivo no Brasil, por meio da Federação Nacional dos Secretários e Secretárias (Fenassec), sites das empresas juniores, sites das respectivas federações e instituições de ensino além de consulta a equipe da Confederação Brasileira de Empresas Juniores - Brasil Júnior e o relatório Censo & Identidade do ano de 2014 da mesma instituição.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Movimento Empresa Júnior (MEJ) vem construindo sua marca e aumentando seu respaldo. Exemplo disso é o número de empresas juniores estimadas. Em 2014, este número era de 427 empresas com mais de nove mil empresários juniores, movimentando mais de R\$ 13.000.000,00 (treze milhões de reais) segundo pesquisa realizada pela Confederação Brasileira de Empresas Juniores, BJ (BRASIL JÚNIOR, 2014).

Dados nacionais relacionados com o MEJ apresentados na pesquisa realizada pela Brasil Júnior, o Censo & Identidade, mostram que 17,03% das empresas juniores concentram-se na área de Ciências Sociais Aplicadas, compondo a segunda maior área de atuação das EJs, atrás somente das Engenharias, na área de Ciências Exatas. Isso integra grandes possibilidades de trocas de experiências com outras EJs, tendo em vista a diversidade em atuação que o curso de Secretariado Executivo oferece, relacionando os campos de Administração, Secretariado e Comunicação.

Entretanto, o curso de Secretariado Executivo precisa de um maior número de empresas juniores atuando no Movimento. A pesquisa identificou apenas oito empresas juniores vinculadas aos cursos de Secretariado Executivo em todo o Brasil. As empresas identificadas foram: a Elite Empresa Júnior, da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP); a INFOCUS,

da Universidade do Estado do Pará (UEPA); a Inova Empresa Júnior da Universidade Federal do Ceará (UFC); a Excelência Assessoria Jr, da Universidade Federal de Sergipe (UFS); a SEC Jr, da Universidade Federal de Viçosa (UFV); a CONSET JR, da Universidade Estadual de Maringá (UEM); e a MONSEC Empresa Jr, da Universidade Estadual de Londrina (UEL). De acordo com os dados coletados sobre as empresas juniores do curso de Secretariado Executivo, constatou-se em seus portfólios os serviços de: a) gestão documental; b) gestão de eventos; c) assessoramento linguístico, incluindo traduções e revisões; d) treinamentos relacionados ao curso. Ainda que essas sejam as práticas principais de consultoria secretarial, as empresas juniores de Secretariado Executivo poderiam junto com outros cursos e EJs, melhorar o seu trabalho aproveitando a integração entre os cursos e os benefícios ao trabalhar em rede junto ao Movimento Empresa Júnior.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização deste estudo pode-se concluir que uma das possibilidades para fortalecimento e reconhecimento do profissional de Secretariado pode ser por meio das empresas juniores, ainda pouco exploradas pelos cursos da área. Verifica-se que as empresas juniores estão presentes em apenas alguns estados, embora estejam distribuídas em quase todas as regiões do Brasil. No entanto das oito empresas pesquisadas, todas estão vinculadas à instituições de ensino público, sendo 5 universidades federais e 3 universidades estaduais, isso nos alerta também para o perfil profissional que as instituições privadas estão formando.

Os dados levantados na pesquisa apontam que o Movimento Empresa Júnior tem grande representatividade no país e no mundo, além de ter por definição a preocupação com a formação pedagógico-prática, assim consideramos de suma importância a exploração desse assunto pelos cursos de graduação de todo o país, em prol de uma melhoria no processo de formação e também um fortalecimento profissional para a área de Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS

BRASIL JÚNIOR. Confederação Brasileira de Empresas Juniores. **Relatório Nacional Censo & Identidade 2014**. Disponível em: <http://brasiljunior.org.br/arquivos>. Acesso em 01 de julho de 2015.

BRASIL JÚNIOR. Confederação Nacional de Empresas Juniores. **Conceito Nacional de Empresa Júnior (CNEJ)**. Disponível em: www.brasiljunior.org.br/arquivos. Acesso em: 01 de julho de 2015.

BATTISTI, P; VIGORENA, D; KNIE, D. Empresa júnior: um estudo multicaso em cursos de secretariado executivo no brasil. In: I ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, **Anais**. Toledo, 2010.

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 S.A, 2007.

BORTOLOTTI, M.F.M. e WILLERS, E.M. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**. Curso de Secretariado Executivo Bilíngue – Unioeste/Campus de Toledo, v. 04 n. 04, 2005.

LIMA, T.F; CANTAROTTI, A. Formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo – um estudo de caso em uma empresa júnior. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 1, n. 2, p. 94-122, jul./dez. 2010.

GT 6 – PESQUISA EM SECRETARIADO

A INSERÇÃO DO SECRETARIADO NO CAMPO DO CONHECIMENTO CIENTIFICO: A BUSCA POR UMA POSIÇÃO PARADIGMÁTICA.

Katia Denise Moreira
Luci Mari Aparecida Rodrigues
Juliana Cidrack Freire do Vale
Cibele Barsalini Martins
UFSC

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa secretarial tem se evidenciado ao longo de uma trajetória de maturidade, delineada nas concepções dos estudiosos desse campo. Tal afirmação é comprovada pelo número expressivo de publicações, as quais abordam aspectos relativos a inquietações advindas de pesquisas realizadas nas áreas de atuação do secretariado. Contudo, há que se buscar um maior aprofundamento nos estudos relacionados às ciências sociais, área na qual o campo secretarial se insere e, refletir sobre suas implicações e/ou contribuições para com o secretariado. Nesse sentido, questiona-se: em termos de campo do conhecimento científico, qual a posição paradigmática do secretariado? A fim de responder tal questionamento este estudo tem por objetivo averiguar, em termos de campo do conhecimento científico, qual a posição paradigmática do secretariado. A pesquisa caracteriza-se por ser qualitativa, tendo por base os estudos de Thomas Kuhn em *The Structure of Scientific Revolutions*. (1962) e Burrell e Morgan em *Sociological paradigms and organizational analysis* (1979). O estudo se justifica pela importância em trazer elementos teóricos de cientificidade para a área secretarial, inclusive, em continuidade aos estudos de Nonato (2008) e Sabino e Marchelli (2009).

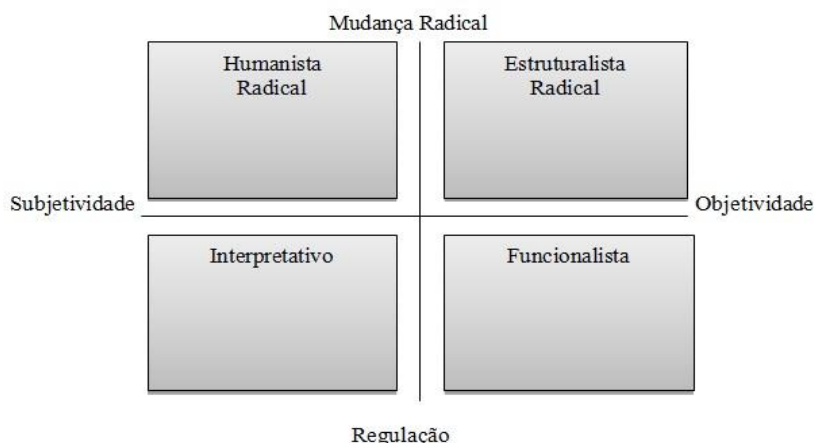
2 REFERENCIAL TEÓRICO

A teorização deste estudo será direcionada no sentido de averiguar o campo secretarial, em termos paradigmáticos. Para tanto, utiliza-se como ponto de partida as concepções de Thomas Kuhn em *A estrutura das revoluções científicas*, que após várias aplicações, chega a três considerações consistentes sobre um paradigma, são elas: a) como uma completa visão da realidade, ou modo de ver; b) relacionado à organização social da ciência em termos de escolas do pensamento, ligadas a tipos particulares de realizações científicas e c) relacionado à utilização concreta de tipos específicos de ferramentas e textos para o processo de solução de quebra-cabeças científicos (MORGAN, 2005, p. 59). Tais pressupostos alinham-se àquilo que Kuhn (1987, p. 219) trata como paradigmas e a estrutura da comunidade, em que "um paradigma é aquilo que os membros de uma comunidade partilham, e, inversamente, uma comunidade científica, consiste em homens que partilham um paradigma".

Em termos de utilização do termo paradigma, Morgan (2005, p. 30) lembra que "Provavelmente uma das mais importantes implicações do trabalho de Kuhn deriva da identificação dos paradigmas como realidades alternativas, e a utilização indiscriminada do conceito de paradigma em outros sentidos tende a mascarar esse sentido básico".

Desse modo, serão definidos e caracterizados os principais paradigmas das ciências sociais, dentre os quais estão: o racionalismo, o empirismo, o utilitarismo, o positivismo, o neopositivismo, o funcionalismo, a teoria dos sistemas, a dialética, a teoria crítica e a complexidade, os quais estão inseridos no quadrante idealizado por Burrell e Morgan (1979), ilustrado na Figura 1:

Figura 1: Quadrante paradigmático para análise da teoria social



Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Burrell e Morgan (1979).

Vale destacar, do dito por Morgan (2005) que o papel dos paradigmas como visões da realidade social foi explorado por Burrell e Morgan (1979), os quais entendiam que a teoria social em geral e a teoria das organizações em particular poderiam ser verificadas em termos de quatro amplas visões de mundo, relacionadas a diferenças grupos de suposições metateóricas, que envolvem a natureza da ciência, a dimensão subjetivo-objetiva, e a natureza da sociedade, a dimensão da regulação-mudança radical, sendo que cada um dos quatro quadrantes seguem as posições do conhecimento científico, relacionados ao conhecimento do cotidiano, do senso comum. Portanto, com base na teoria revisada, estabeleceu-se a seguinte proposição: P1 – É possível, em termos de campo científico, estabelecer uma posição paradigmática para a área do secretariado.

3 METODOLOGIA

Considerando o objetivo geral desse estudo: averiguar, em termos de campo do conhecimento científico, qual a posição paradigmática do secretariado e a justificativa: trazer elementos teóricos de cientificidade para a área secretarial, será adotada a abordagem qualitativa, cuja técnica será a bibliográfica. Ou seja, será avaliada a literatura do campo secretarial do ano de 2009 a 2014, a fim de verificar a qual paradigma das ciências sociais ela está alinhada. A definição do recorte temporal se deve por ser 2009 o ano de notáveis avanços na pesquisa secretarial, devido à crescente quantidade de grupos de estudos na área (ABPSEC, 2014). Com base em tal entendimento e, além disso, que o campo do secretariado pode, por exemplo, tal qual as ciências da administração “[...] utilizar os conhecimentos oriundos de outras ciências a fim de alargar e apurar sua problemática, enriquecer os seus instrumentos conceituais e aperfeiçoar suas técnicas de investigação” (SERVA, DIAS e ALPERSTEDT, 2010, p. 278), acredita-se que se chegará ao conhecimento dos princípios sob os quais o campo secretarial está estruturado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir da proposta desta pesquisa acredita-se que será possível refutar ou corroborar a proposição estabelecida: P1 – para a área do secretariado. Entende-se que, conseqüentemente, o estudo contribuirá para com os aspectos epistemológicos do campo secretarial, que por ser específico, caracteriza-se como um estudo próximo, detalhado e técnico da organização, do funcionamento e das possíveis relações que uma disciplina, enquanto unidade de saber científico, mantém com outras disciplinas (JAPIASSU, 1991).

Assim, a abordagem da pesquisa a ser realizada alinha-se ao que afirma Nonato (2008, p. 7): “[...] é necessário desmistificar a ideia de que o Secretariado seja composto de uma só área, bem como desconstruir o falso entendimento do senso comum de que o Secretariado seja uma subárea de outros cursos.” Em outras palavras, o que se faz necessário compreender é que o campo do secretariado está inserido na área das ciências sociais aplicadas, mas não submisso a outros campos dessa área. Sendo assim, é necessário que se trabalhe o secretariado partindo daquilo que trata a natureza das ciências sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão paradigmática em termos de conhecimento científico é essencial para definição epistemológica de uma ciência e por assim ser, esse estudo tem como previsão de resultados buscar conhecer, nesses termos, qual a posição do secretariado. Acredita-se que os resultados da pesquisa serão fundamentais para o campo secretarial, visto que, além de formar efetiva consistência teórica, contribuirá para os avanços em termos de surgimento e desenvolvimento de uma epistemologia do secretariado, complementando, conforme já posto anteriormente, os estudos iniciados sobre o tema.

REFERÊNCIAS

- ABPSEC. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO. **A Pesquisa em Secretariado**. 2014. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-pesquisa-em-secretariado>> Acesso em 22 maio 2015.
- BURREL, G. e MORGAN, G. Part 1: In search of a framework 1. Assumptions about the nature of social science e 2. Assumptions about the nature of society. In: BURREL, G. e MORGAN, G. **Sociological paradigms and organizational analysis**. London, 1979.
- JAPISASSU, H. **Introdução ao pensamento epistemológico**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.
- KUHN, T. S. **The Structure of Scientific Revolutions**. Chicago: The University of Chicago Press, 1962.
- KUNH, T. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1987.
- MORGAN, G. Paradigmas, metáforas e resoluções de quebra-cabeças na teoria das organizações. **Revista de Administração de Empresas**, v.45, n.1, pp. 58-71, jan./mar.2005.
- NONATO, R. **Epistemologia do Secretariado Executivo: por uma teoria do conhecimento em Secretariado**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_1lugar.pdf> Acesso em: 20 abr. 2015.

SABINO, R.; MARCHELLI, **O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades.** 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cebape/v7n4/06.pdf>> Acesso em: 20 abr. 2015.

SERVA, M.; Dias, T.; ALPERSTEDT, G.D. Paradigma da complexidade e teorias das organizações: Uma reflexão epistemológica. **Revista de Administração de Empresas**, v 50, n. 3, pp. 276-287, jul./set. 2010.

COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS PARA O GERENCIAMENTO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

**Bruno Elio Rosa,
Elaine Rossi
Larissa Rodrigues, Mônica Cristina Dias
UFSC**

1 INTRODUÇÃO

Todas as empresas, sem classificar tamanho ou ramo, necessitam de qualidade na gestão dos processos administrativos no seu gerenciamento. Nos dias de hoje, os profissionais de secretariado executivo têm papel fundamental na execução destas atividades. No entendimento de Lima e Cantarotti (2010), as competências secretarias abrangem negociações, gerenciamento de informações, funções gerenciais como planejamento, organização, controle e direção, gestão secretarial e comunicação.

Dessa forma, chegou-se ao seguinte questionamento: Quais são as competências secretarias utilizadas pelos secretários executivos da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC no gerenciamento de processos administrativos? Este trabalho tem como objetivo geral investigar quais são as competências secretarias utilizadas pelos secretários executivos da UFSC no gerenciamento de processos administrativos por uma amostra de profissionais atuantes neste estabelecimento de ensino e, como objetivos específicos, conceituar e caracterizar processos administrativos e identificar as competências do profissional de secretariado referentes a gerenciamento de processos. O estudo se justifica pela importância em dar continuidade aos estudos iniciados sobre competências secretarias no ambiente do ensino superior público federal e também, conhecer a natureza dos processos administrativos gerenciados pelos secretários executivos da UFSC. Para o alcance dos objetivos propostos foi realizada uma pesquisa de abordagem qualitativa, com a estratégia de estudo de caso a partir de um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo.

2 REFERENCIAIS TEÓRICOS

A revisão da literatura contempla os seguintes itens: a consideração sobre processos administrativos, processos administrativos em universidades federais e competências secretaria referentes a processos administrativos.

Ao pesquisar conceitos de processos para fundamentar esse estudo, foi visto que os autores têm uma visão muito próxima do que é processo. Para Hammer (2001) processo é aquilo que cria os resultados que a empresa fornece aos clientes. Enquanto Almeida (2002) define processo como um conjunto de recursos e atividades destinados a produzir produtos ou serviços desejados pelos clientes. Já Bond e Oliveira (2011) caracterizam o processo em quatro etapas: planejar, organizar, dirigir e controlar, também objetiva eficácia no produto ou serviço desejado. No entanto, Hammer (2001) ressalta que o trabalho em processo é a atividade que fornece altos níveis de desempenho hoje exigidos pelos clientes.

Segundo Valicheski (2013), assim como nas outras organizações, as instituições de ensino a nível federal também necessitam prever, dentro de um cronograma, as ações que iram desempenhar a fim de atingir os seus objetivos organizacionais. Portanto, a gestão das

instituições de ensino também se apropria do ciclo planejar, organizar, dirigir e controlar, mesmo que aparentemente seus gestores não utilizem essa nomenclatura ou desconheçam do que trata a Teoria Geral da Administração, de uma forma ou outra, os métodos e ferramentas utilizadas na gestão derivam dos estudos realizados por Taylor, Fayol e Weber.

Leal (2014) levantou as competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina, conforme podemos observar no Quadro 1.

Quadro 1: Competências requeridas ao profissional na Universidade Federal de Santa Catarina.

Dimensões	Competências Secretariais
Competências Técnicas	Noções de administração pessoal e financeira; técnicas secretariais; conhecimento de trâmites, normas e resoluções; coordenação de eventos e ações cerimoniais e protocolares; mediação de conflitos; domínio da norma padrão culta; redação oficial; administração do tempo; utilização de recursos e <i>softwares</i> de comunicação e informação disponíveis; raciocínio lógico; gestão de arquivos e processos; conhecimento de línguas estrangeiras.
Competências Comportamentais	Comprometimento; flexibilidade/resiliência/adaptação; empatia; bom relacionamento interpessoal; ética profissional; liderança; paciência; equilíbrio emocional; bom humor; iniciativa/pró-atividade; bom senso; postura; calma; profissionalismo; trabalho em equipe; discrição; capacidade de comunicação; habilidade para resolver problemas; criatividade.

Fonte: Leal (2014, p.166)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada é um estudo de caso, e a metodologia utilizada para baseou-se em pesquisas bibliográficas sobre conceitos de processos administrativos em geral, e no âmbito das instituições públicas de ensino a nível federal, e também sobre as competências secretariais referentes aos processos administrativos. Foi feita uma pesquisa de campo, por meio de um questionário com foco qualitativo e descritivo, aplicadas com quatro secretários executivos da UFSC, de departamentos distintos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As competências secretariais requeridas pela UFSC foram classificadas em técnicas e comportamentais. Assim como Leal (2014) apontou em sua pesquisa, os dados coletados através das respostas obtidas de questionário aplicado com profissionais de secretariado executivo atuantes na instituição apontam que as competências técnicas, como o conhecimento de trâmites, redação oficial, administração do tempo e utilização de recursos e *softwares* de comunicação e informação disponíveis, são atividades exercidas por todos os secretários entrevistados. Entre as competências comportamentais, destacaram-se a criatividade, habilidade para resolver problemas, capacidade de comunicação, iniciativa/pró-

atividade e ética profissional, constatando-se indispensáveis nas atividades secretariais na dentro da Universidade.

Os resultados revelam a necessidade dos secretários executivos de possuírem diversas competências técnicas e comportamentais para que possam contribuir com os resultados organizacionais. Ainda que a maioria das competências secretariais exercidas sejam, atividades administrativas padrões, algumas em específico se diferem por serem realizadas no âmbito da Universidade, pois a maioria dos processos administrativos realizados são relacionados aos processos acadêmicos ou à vida acadêmica dos graduandos. Como o conhecimento de trâmites, por exemplo, que se aplica segundo uma ética profissional de atendimento especial a autoridades e usuários diferenciados na Universidade. A redação oficial, que é muito utilizada na elaboração de textos, transcrição de textos, preparação de apresentações, palestras e traduções do idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da instituição, e a utilização de recursos e *softwares* de comunicação e informação, uma vez que a internet é um dos instrumentos de comunicação mais utilizados pela universidade. Validação de disciplinas, transferências, retornos, revalidação de diplomas estrangeiros, aproveitamento de estudos, de recursos para alunos em primeira instância e de conclusão de curso, são processos administrativos presentes e frequentes nas atividades dos secretários executivos da UFSC, segundo informações extraídas das questões discursivas expostas no questionário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou investigar quais são as competências secretarias utilizadas pelos secretários executivos da UFSC no gerenciamento de processos administrativos e caracterizá-las em relação às atividades exercidas no âmbito da universidade, identificando as competências dos profissionais entrevistados nos processos, já que este atua e colabora para o crescimento organizacional desta instituição.

A análise deste estudo mostrou que tais competências, técnicas e comportamentais, são utilizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo da UFSC nas diversas atividades exercidas por eles, contribuindo para o bom gerenciamento dos processos.

Compreendendo a importância da atuação deste profissional nas instituições de ensino, acredita-se que esta pesquisa contribui para dar continuidade aos estudos iniciados sobre competências secretariais no ambiente do ensino superior público federal e também conhecer a natureza dos processos administrativos gerenciados pelos secretários executivos da UFSC.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. **Gestão de processos e a gestão estratégica**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- BOND, M. T; OLIVEIRA, M. **Manual do Profissional de Secretariado: O secretário como gestor**. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2011.
- HAMMER, M. **A agenda: o que as empresas devem fazer para dominar esta década**. 6 ed. Rio de Janeiro, 2001.
- LEAL, F. **Análise das Competências Secretarias requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

LIMA, T. F. & CANTAROTTI, A. **A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso em uma Empresa Júnior.** Revista de Gestão e Secretariado. 2010; v. 1, n. 2: São Paulo. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs2.4.5/index.php/secretariado/article/view/17/84#.VX7oxflViko>>. Acesso em: 01 junho 2015.

VALICHESKI, M. **O Ciclo Administrativo na Gestão do IFB: Uma análise sobre as funções no processo administrativo.** Brasília, 2013.

O SECRETARIADO EXECUTIVO NA IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DO GABINETE DA REITORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

**Maria Gabriela Gheller
Taynara Roieski Dutra
Thaís Suzana Schadech
UFSC**

1 INTRODUÇÃO

A cada quatro anos acontece a transição de reitores na Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Atualmente, além da chefia e dos demais colaboradores, a reitoria também conta com três Secretárias Executivas. E assim como em qualquer outra instituição, todos os assuntos administrativos se dão por meio de processos. Levando em conta esta transição que ocorre a cada quatro anos, a qual pode influenciar na forma como os processos administrativos são conduzidos, chegou-se ao seguinte questionamento: Quais mudanças foram influenciadas pelo profissional de Secretariado nos processos administrativos do Gabinete da Reitoria na atual gestão? Este trabalho teve como objetivo principal verificar se as Secretárias Executivas contribuíram para a gestão de processos administrativos nesse setor, tendo como objetivos específicos verificar a influência destas profissionais nas mudanças ocorridas entre uma gestão e outra, verificar quais foram as dificuldades encontradas por estas profissionais no que diz respeito à transição de reitores e verificar as melhorias trazidas por estas profissionais. Tal investigação é importante para delinear o contexto do trabalho dos secretários executivos nos processos administrativos em instituições onde ocorrem transição de gestores, como é o caso da UFSC, bem como verificar como o profissional de secretariado pode contribuir para a melhoria dos processos durante e após as transições de gestores. O trabalho foi desenvolvido a partir de um questionário com uma das três profissionais que atuam no gabinete da universidade, a pesquisa se caracteriza como bibliográfica, descritiva e qualitativa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na opinião de Davenport (1994, p. 6), “processo é um conjunto de atividades estruturadas e medidas destinadas a resultar num produto específico para um determinado cliente ou mercado”. Harrington (1993, p. 10) acrescenta que processo corresponde a “qualquer atividade que receba uma entrada (*input*), agrega-lhe valor e gera uma saída (*output*) para um cliente interno ou externo”.

Segundo Bond e Oliveira (2011) existem quatro etapas dentro da gestão de processos administrativos: a primeira etapa do gerenciamento é o planejamento, pois ajuda a visualizar os objetivos e como agir para consegui-los. A segunda etapa é a organização, que consiste no cumprimento dos planos feitos na primeira etapa. A terceira etapa é voltada para direção de pessoas, essas devem estar em sintonia com as metas estabelecidas. Nessa etapa também se mede a eficiência da equipe. E a última etapa é o controle, onde se mede e avalia os resultados de acordo com o que foi estabelecido na primeira etapa.

Dias et. al (2013) lembra que o Secretário Executivo pode atuar como gestor e intermediador na formação e implementação dos processos administrativos e nas relações comportamentais (micro, meso e macro-organizacionais). A intermediação também pode ocorrer entre os

superiores e as demais áreas das organizações, com o planejamento, organização, controle e avaliação das etapas dos processos (PORTELA; SCHUMACHER, 2009). Vantini (2006) destaca que na instituição pública a secretária executiva deve assumir um papel de aceitação às mudanças, implantação de novos projetos e de facilitação, de forma a viabilizá-los e motivar o restante da equipe na sua realização, além de fazer o intermédio com o público externo. Para tanto, é necessário a constante atualização e construção de uma rede de contatos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De forma a verificar a importância da atuação das profissionais de secretariado executivo na melhoria da gestão dos processos administrativos, realizou-se um estudo de caso com análise qualitativa com base na pesquisa bibliográfica. A pesquisa de campo foi realizada através do envio de um questionário para as três profissionais de secretariado executivo contendo as seguintes perguntas: a) Como a sua atuação influenciou na gestão dos processos administrativos desde a sua contratação? b) Quais foram as suas contribuições na gestão dos processos administrativos no que diz respeito à transição de reitores? c) Quais melhorias foram implementadas nos processos administrativos com a sua colaboração/gestão após a transição da reitoria?

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Das três secretárias convidadas a participar da pesquisa, apenas duas retornaram os questionários preenchidos. Destas, apenas uma demonstrou ter conhecimento básico sobre a gestão de processos administrativos, contemplado, em seu trabalho, as quatro diferentes áreas: planejamento, organização, direção e controle. Desta forma, neste trabalho serão analisadas apenas as respostas fornecidas por esta participante, a qual iniciou a trajetória na UFSC em outro departamento e após dois anos foi alocada no Gabinete da Reitoria, logo após a transição de reitores.

Em relação à primeira pergunta: Como a sua atuação influenciou na gestão dos processos administrativos desde a sua contratação? Ao respondê-la, a participante se referiu aos dois primeiros anos na instituição em que trabalhou em outro departamento e, portanto, não foi possível identificar como sua atuação contribuiu para os processos administrativos no gabinete da reitoria, mas, ainda assim, destacam-se o mapeamento e melhoria dos processos administrativos (ex.: através da informatização das tarefas) e organização e controle dos processos, o que provavelmente influenciou na melhoria e agilidade dos processos. Percebe-se assim uma preocupação constante principalmente para com a organização e o controle, conforme ilustrado neste trecho da resposta da Secretária: “Nos dois anos que permaneci na função [em outro departamento], destaco a contribuição que fiz para a organização e controle das correspondências, chaves e material do almoxarifado, estimulando meus colegas a colaborarem e mostrando a importância dos preenchimentos das planilhas de entrada e saída”. A resposta à segunda pergunta: Quais foram as suas contribuições na gestão dos processos administrativos no que diz respeito à transição de reitores? Ilustra também a preocupação da participante para com o planejamento, pois, segundo a secretária, com a troca de reitores e setores a cada mudança de gestão, há uma grande dificuldade de se planejar a longo prazo, o que torna a organização e mapeamento dos processos difíceis. Na fala da participante, é possível subentender que há uma perda de conhecimento aliada à falta de treinamento, compartilhamento de informações e falta de clareza da função decorrente da transição de

reitores. Nas palavras da própria participante: “Na visão macro percebi que, a cada gestão, trocam-se os nomes dos setores e os objetivos de cada gestor, pois cada um tem diferentes prioridades”. Portanto, de forma a contornar esta dificuldade, ela mapeou os processos e desenvolveu o controle destes, assim como havia feito no outro departamento.

Na terceira e última pergunta: Quais melhorias foram implementadas nos processos administrativos com a sua colaboração/gestão após a transição da reitoria? A secretária entrevistada destaca que, embora não tenha participado da transição da reitoria, como chegou logo em seguida a este ocorrido, se preocupou em mapear os procedimentos e manter um controle e planejamento das atividades através da informatização dos processos administrativos e também oferece orientações aos novos funcionários (provavelmente para preencher uma lacuna percebida durante a sua entrada na instituição).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar as respostas fornecidas pela Secretária Executiva, constata-se que, apesar de não ter participado da transição de reitorias, ela percebeu as dificuldades decorrentes desta transição e teve influência na melhoria dos processos administrativos do Gabinete da Reitoria. Tais melhorias foram feitas através da organização e mapeamento dos processos. Além disso, a secretária executiva ajudou a manter e compartilhar o conhecimento adquirido, atuando, assim, como gestora do conhecimento. Exerceu também o controle e a direção, pois motivou a equipe toda a seguir os procedimentos, os quais avaliava com frequência. Portanto, os resultados desta pesquisa corroboram as afirmações de Dias (2013) e Portela e Schumacher (2009), os quais atentam para a importância da secretária executiva como gestora e intermediadora dos processos administrativos, bem como corroboram a afirmação de Vantini (2006) que a secretária executiva deve ter uma postura flexível e inovadora para atuar com sucesso na instituição pública.

REFERÊNCIAS

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do Profissional de Secretariado: O secretário como gestor**. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2011

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DIAS, Jezilda Gomes Fernandes; LILIANE, Matias; CEZARINO, Priscila Barboza; Alves, Luciano de Oliveira. **O papel e a valorização da secretária executiva no mundo corporativo**. In: XXIV ENANGRAD, 24, 2013, Florianópolis. Anais, pp. 1 - 18.

HARRINGTON, J. **Aperfeiçoando processos empresariais**. São Paulo: Books, 1993.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística**. 1ª ed. Cuiabá: Adeptus, 2009.

VANTINI, Ivone. **A atuação da Secretária na Administração Pública**. Sindicato das Secretárias (os) do Estado de São Paulo – SINSESP. 2006. Disponível em: <<http://www.sinsesp.com.br/artigos/comport/22--a-atuacao-da-secretaria-na-administracao-publica-set2006->>. Acesso em: 13 maio 2015.

PESQUISA EM SECRETARIADO: INFLUÊNCIA DA DISCIPLINA DE METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO

**Washington Carlos Ribeiro Pereira
Daniela Giareta Durante
Nayanne Vitoriano de Oliveira
UFC**

1 INTRODUÇÃO

A formação em Secretariado Executivo, em nível superior, no Brasil data de 1969 quando surgiu o primeiro curso de bacharelado. No início dos anos 2000 a formação estava disponível em quase todos os estados da Federação (CIELO, SCHMIDT, WENNINGKAMP, 2014). A proliferação do ensino superior, no entanto, não repercutiu no crescimento da produção científica, tampouco no avanço do conhecimento científico a ponto de a academia ser questionada pelo Ministério da Educação, em 2009, acerca da continuidade da formação superior em razão da quase inexistência de produção científica (ABPSEC, 2015).

Desde então, percebe-se um movimento da academia com ações que visam o fortalecimento da pesquisa, podendo-se citar, o incentivo a realização de investigações e geração de produções, estímulo a criação de grupos de pesquisa no âmbito dos cursos superiores, estruturação de veículos para a publicação dos conhecimentos produzidos, como eventos e revistas científicas e a criação de uma associação de pesquisadores, a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), em 2013, de maneira que existem indícios de que uma nova cultura, voltada para a pesquisa, está se formando no secretariado. (BÍSCOLI, 2012; SANCHES, SCHMIDT, DIAS, 2014).

A institucionalização de uma nova cultura depende de um conjunto de fatores e dentre eles está o envolvimento dos alunos da graduação, futuros pesquisadores, em atividades de pesquisa. No curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC), a primeira disciplina da integralização curricular voltada para a pesquisa é Metodologia do Trabalho Científico, no quarto semestre, momento em que os alunos são direcionados a desenvolver uma pesquisa, mediante a elaboração de projeto e posterior relatório. Por isso, se quer saber: de que forma a disciplina influencia na percepção dos alunos sobre pesquisa científica? O objetivo central do estudo é analisar a influência da disciplina de Metodologia do Trabalho Científico na percepção dos alunos a respeito da pesquisa científica.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para fundamentar o estudo, discute-se a formação acadêmica por meio da pesquisa mediante contribuições da área da Educação, especialmente de Demo (2007) e Moraes, Ramos e Galiuzzi (2002). Demo (2007) defende uma nova abordagem educacional, o educar pela pesquisa, que tem como base o questionamento reconstrutivo, reforçando a importância da pesquisa na formação e a capacidade desta de formar sujeitos ativos e reflexivos na realidade. Moraes, Ramos e Galiuzzi (2002) visualizam o processo do educar pela pesquisa como um ciclo dialético composto por três fases: questionamento, construção de argumentos e comunicação. A primeira fase inicia-se através do questionamento de teorias e conteúdos existentes, momento em que são identificadas limitações nos conhecimentos existentes e

busca-se perceber novos caminhos para ampliar os seus entendimentos, mediante base teórica sólida. A segunda fase visa construir argumentos para solidificar as novas ideias. Após os argumentos terem sido construídos e organizados eles devem ser comunicados, disponibilizados para a análise de um grupo maior. A partir desta análise podem-se perceber novas limitações o que pode desencadear um novo movimento no ciclo, ou seja, um novo questionamento, uma nova construção de argumentos e uma nova comunicação, constituindo-se num movimento interativo e recursivo.

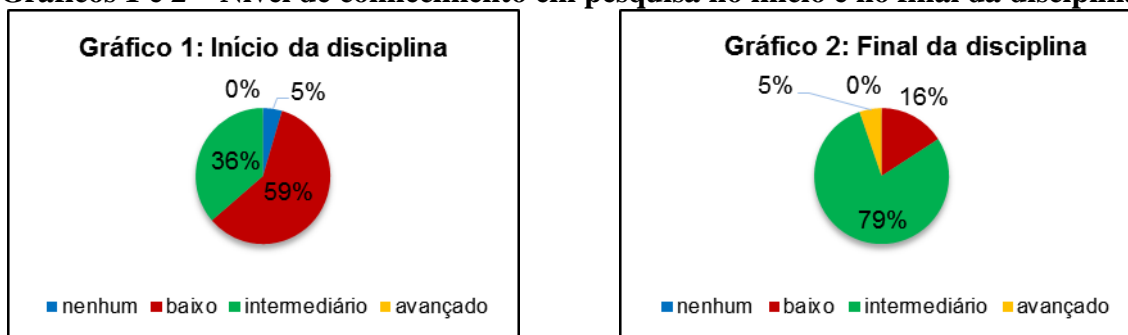
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é qualitativa, exploratória e descritiva. Para coleta dos dados, foram estruturados dois questionários, com perguntas fechadas e abertas, que foram respondidos pelos alunos que frequentaram a disciplina de Metodologia do Trabalho Científico no segundo semestre de 2014. O primeiro questionário foi respondido no primeiro dia de aula da disciplina e o segundo questionário foi respondido no último dia de aula, pelos mesmos discentes, possibilitando uma análise comparativa das percepções antes e depois de cursar a disciplina. A análise de conteúdo foi a técnica utilizada para a compreensão dos dados levantados, seguindo as etapas orientadas por Bardin (1977).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Buscou-se identificar o nível de conhecimento dos estudantes acerca de pesquisa antes e após ter cursado a disciplina, cujos resultados estão dispostos nos gráficos 1 e 2.

Gráficos 1 e 2 – Nível de conhecimento em pesquisa no início e no final da disciplina.

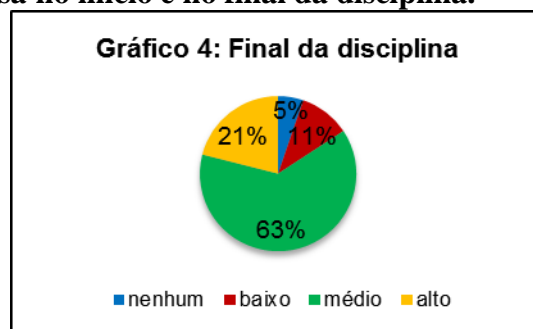
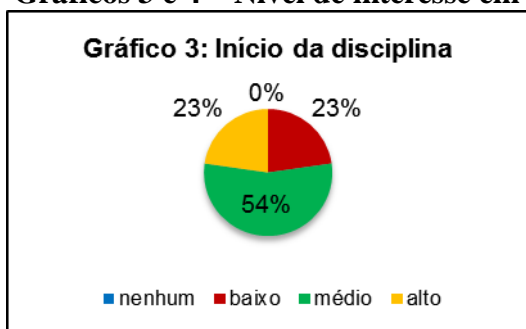


Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

As maiores variações do nível de conhecimento no início ao fim da disciplina são percebidas nos níveis baixo e intermediário. O nível baixo passou de 59% para 16% enquanto o nível de conhecimento intermediário, passou de 36% para 79%, gerando um crescimento de 43%. Esse resultado é reforçado com os dados obtidos na questão que perguntou o quão influente foi à disciplina no aperfeiçoamento dos conhecimentos dos discentes, cujas alternativas de resposta variavam entre nada influente e muito influente. 42% dos estudantes declararam ter sido influente e 58% muito influente. Esses dados revelam que, ao cursar a disciplina de Metodologia do Trabalho Científico, os estudantes conseguiram evoluir seus domínios de conhecimento acerca da pesquisa científica, evidenciando que a disciplina está cumprindo de forma eficaz com seu papel no curso de preparar para o exercício da pesquisa, promovendo o desenvolvimento intelectual, o espírito investigativo e crítico dos alunos.

Também buscou-se avaliar se a disciplina interferiu no interesse dos discentes por pesquisa científica. Os gráficos 3 e 4 elucidam esses resultados. Os dados revelam pouca variação no interesse dos alunos por pesquisa científica. Apesar disso, avalia-se como positivo o fato do interesse médio ter aumentado e do baixo interesse ter diminuído. Entretanto, outras considerações merecem ser feitas, dada a importância que a pesquisa científica tem na formação acadêmica e para o desenvolvimento do Secretariado Executivo enquanto ciência, pois observa-se que menos de 25% dos estudantes tem alto interesse pela pesquisa.

Gráficos 3 e 4 – Nível de interesse em pesquisa no início e no final da disciplina.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O levantamento de dados com os alunos revelou que a disciplina de Metodologia do Trabalho Científico, no segundo semestre de 2014, exerceu influência na percepção dos sujeitos acerca da pesquisa científica. O nível de conhecimento sobre o assunto aumentou, ficando evidenciado o melhor entendimento do aluno a respeito do que é pesquisa e da sua melhor preparação para o desenvolvimento de futuras pesquisas.

Por outro lado, o estudo evidenciou que o nível de interesse dos estudantes por pesquisa não sofreu impacto imediato, comparando o interesse antes da disciplina com o interesse revelado após a disciplina. O pouco interesse pode ser consequência de o aluno estar focado no mercado de trabalho e, antes de tudo, desejar e buscar uma boa colocação no mercado. O aluno não associa os benefícios da pesquisa para a sua atuação profissional, somente visualiza a pesquisa como algo restrito ao meio acadêmico. Essa percepção dos estudantes, no entanto, é equivocada visto que as habilidades desenvolvidas e o conhecimento adquirido com a prática da pesquisa ultrapassam o espaço universitário justamente porque acompanharão o sujeito onde quer que ele vá.

REFERÊNCIAS

ABPSEC , ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO. **A pesquisa em Secretariado**. Disponível em: <<http://bit.ly/1BTxbte>> Acesso em: 13 mar. 2015.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. A evolução do Secretariado Executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, Daniela Giareta. (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 37-74.

CIELO, Ivanete Daga; SCHMIDT, Carla Maria; WENNINGKAMP, Keila Raquel. Secretariado Executivo no Brasil: *quo vadis?* **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 5, n. 3, p 49-70, set./dez. 2014.

DEMO, Pedro. **Educar pela pesquisa**. 8. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2007.

MORAES, R.; RAMOS, M.; GALIAZZI, M.C. Pesquisa em sala de aula: fundamentos e pressupostos. In: MORAES, R.; LIMA, V. M. do R. **Pesquisa em Sala de Aula: tendências para a educação em novos tempos**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2002, p. 9-23.

SANCHES, Fernanda Cristina; SCHMIDT, Carla Maria; DIAS, Amanda Hissmura. Os avanços da pesquisa em secretariado executivo: uma análise nos periódicos científicos nacionais. **Revista Capital Científico**. Guarapuava, PR, v. 12, n. 4, 2014.

TRABALHOS COMPLETOS

PALESTRAS

SECRETARIADO EXECUTIVO E A PESQUISA ACADÊMICA: UMA ANÁLISE SOBRE A NECESSIDADE DA CRIAÇÃO DE CURSO *STRICTU SENSU* PARA A ÁREA

EXECUTIVE SECRETARIAT AND ACADEMIC RESEARCH: an analysis about the need to create a Master's degree or PhD for the area.

Águeda Luiza Piccoli, Universidade Federal de Santa Catarina,
agueda_piccoli@hotmail.com

Julia Fernandes Testas Gonçalves, Universidade Federal de Santa Catarina,
juliaftg@hotmail.com

Sandro Vieira Soares, Universidade Federal de Santa Catarina,
sandrovs@usp.br

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

Resumo

O curso de Secretariado está presente no Brasil há pelo menos 45 anos e possui conquistas muito importantes ao longo das décadas, desde sua criação, reconhecimento e legalização, até a criação da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC). A pesquisa acadêmica dentro do Secretariado tem ganhado espaço ao longo dos anos. Ao passo que o tema vem sendo tratado em eventos da área, surge a discussão sobre a criação de um curso *stricto sensu* de pós-graduação. Este trabalho tem o intuito de identificar se existe a necessidade de criação de curso de pós-graduação *stricto sensu* em Secretariado e faz uma análise em dois sentidos, primeiramente sobre o Secretariado como Área do Conhecimento, e por consequência, verifica os prejuízos sofridos pela área em detrimento da não existência de mestrados ou doutorados. Para responder tal questionamento, os autores utilizam a pesquisa documental qualitativa e quantitativa como metodologia de estudo e apoiam-se em artigos que tratam, em sua maioria, da cientificidade no Secretariado. O artigo permite ao leitor perceber que há a real necessidade da criação de cursos *stricto sensu* em Secretariado e justifica sua indispensabilidade pela demonstração dos prejuízos sofridos pelo curso.

Palavras-chave: Secretariado Executivo, pós-graduação *stricto sensu*, pesquisa acadêmica.

Introdução

Segundo os dados disponibilizados pelas Sinopses da Educação Superior do INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) de 2003 a 2013, em média, os cursos tecnólogos em Secretariado, incluindo EaD, e bacharelados em Secretariado Executivo, receberam 11.059 novos alunos a cada ano. Apenas em 2011, ingressaram nos

curso de ensino superior de Secretariado ou Secretariado Executivo 13.040 alunos. Os dados coletados a partir de 1995 pelo INEP mostram interesse da população na formação superior em Secretariado. Esse interesse pode ser justificado pela afirmação de Castelo (2008), na qual a autora disserta que:

A Formação Acadêmica para o profissional de Secretariado Executivo é obrigatória não somente por ser exigência legal, através da Lei de Regulamentação nº. 7.377/85 e sua complementação pela Lei nº. 9.261/96, mas, principalmente, por ser o único meio de garantir o exercício supremo da profissão no atendimento, execução e superação das demandas organizacionais e mercadológicas (CASTELO, 2008, p. 06).

Conforme Leal, Martins e Scheidt (2014), a formação de Secretários Executivos existe há 45 anos no Brasil. Até então não existem cursos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado), cursos que, caso existissem, garantiriam a formação de docentes na área e a inserção destes profissionais nas instituições que dispõem do curso de Secretariado ou Secretariado Executivo. Neste sentido, Bíscoli e Bilert (2013) pontuam que os profissionais graduados em Secretariado ingressam em programas de mestrado e doutorado *stricto sensu* em outras áreas, nestes casos “o profissional dá prioridade para as pesquisas relacionadas às disciplinas e/ou teses e dissertações que está realizando, as quais normalmente não estão relacionadas com os problemas do Secretariado” (MAÇANEIRO; KUHL, 2013, p. 159).

Nóbrega e Adelino (2012, p.80), também atentaram para o “grande desafio enfrentado pelos professores de Secretariado Executivo, tendo em vista a ausência de programas de pós-graduação *stricto sensu* nessa área”. Diante de tal contexto, levanta-se a seguinte questão de pesquisa: No Brasil, há necessidade de curso de *stricto sensu* em Secretariado? E para respondê-la a tem-se como objetivo geral: Identificar a necessidade de curso de pós-graduação *stricto sensu* em secretariado no Brasil. E os objetivos específicos são: a) demonstrar o posicionamento do Secretariado como Área do Conhecimento no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, e; b) verificar os prejuízos sofridos pelo Secretariado, especificamente, na formação acadêmica, em detrimento da não existência de mestrados ou doutorados.

Este, artigo justifica-se por incentivar a discussão e reforçar a importância da pós-graduação *stricto sensu* em Secretariado e, principalmente, fundamentar a necessidade do curso *stricto sensu*. Enquanto se discute a evolução da pesquisa acadêmica e do reconhecimento da cientificidade do Secretariado, em contrapartida há a observação das perdas sentidas pelo Secretariado em consequência da ausência de cursos de mestrado e doutorado.

O tema, que tem começado a ser discutido entre os pesquisadores da área e alunos em publicações e eventos nacionais, destaca-se a cada dia. Martins e Genghini (2013), afirmam que a comunidade acadêmica envolvida com o Secretariado se baseia no aumento da oferta dos cursos de graduação e no número de alunos que procuram a formação na área para promover o debate sobre a criação da pós-graduação *stricto sensu*.

Referencial Teórico

Nesta seção apresentam-se perspectivas teóricas sobre as conquistas e a formação acadêmica do Secretariado Executivo e descreve o panorama sobre os cursos de pós-graduação no Brasil.

As Conquistas do Secretariado Executivo

Cabe, inicialmente, traçar um breve panorama sobre as conquistas que o Secretariado Executivo alcançou no País. Um dos principais feitos foi a regulamentação da profissão com as Leis nº 7.377 de 30/09/1985 e nº 9.261 de 10/01/1996. Estas leis foram imprescindíveis para o prestígio da atuação dos secretários, que desde 1970 têm sua efetiva inserção profissional na gerência das organizações, como explicitam Lourenço e Cantarotti (2010). O progresso do Secretariado no Brasil tem início na década de 1940, quando o Decreto Lei nº 6.141 de 28/12/1943 estabeleceu a divisão do Ensino Comercial que resultou na criação do Curso de Secretariado e outros quatro (Comércio e Propaganda, Contabilidade, Administração e Estatística). No mesmo ano de 1943 surgiu o primeiro curso Técnico em Secretariado, na Fundação Escola do Comércio Álvares Penteado. Em 1978 a Lei n.º 6.556 de 05/09/1978 foi publicada, esta dispõe sobre as atividades do Secretário e dá outras providências (MARTINS et al, 2015).

Em 1988 surgiu a FENASSEC (Federação Nacional de Secretários) caracterizada por ser uma entidade sindical de segundo grau que representa a categoria secretarial. “A FENASSEC vem lutando para defender os direitos da Profissão e de conquistar um Conselho Federal de Secretariado” (BÍSCOLI; BILERT, 2013, p. 18). No ano seguinte, 1989, o Diário Oficial da União publicou o Código de Ética do Secretário Executivo. Em 2002 passou a existir o “Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue”, da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), primeiro grupo de pesquisa na área de Secretariado (MARTINS et al, 2015). Importante ressaltar que até agosto de 2014 já existiam 11 grupos de pesquisas cadastrados no CNPq (ABPSEC, 2014).

As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o curso de Secretariado foram instituídas em 23 de junho de 2005. Em 2007 foi lançado o primeiro curso *e-learning* de pós-graduação *lato sensu* para Secretariado em Educação a Distância e em 2013 a criação da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC) consagrou um dos êxitos mais atuais do Secretariado no cenário nacional. Desde 1943, são 72 anos de um longo caminho percorrido em busca da solidificação do Secretariado no cenário acadêmico e profissional, estas conquistas tendem a não findar, visto que ainda há a intenção de maiores progressos para o secretariado.

Cursos de Graduação em Secretariado

“No Brasil, o primeiro Curso Superior de Secretariado Executivo foi criado em 1969, na Universidade Federal da Bahia, em Salvador [...]. O curso pioneiro em obter o reconhecimento oficial, no entanto, foi o da Universidade Federal de Pernambuco, em Recife, no ano de 1978” (ALMEIRA, 2013, p. 95). De 1969 até os dias atuais os cursos superiores de Secretariado sofreram diversas modificações, ganharam reconhecimento e espaço entre as Instituições de Ensino Superior. Segundo o INEP, em 2013 havia um total de 118 cursos presenciais que compreendiam os títulos de Tecnólogo em Secretariado e Bacharel em Secretariado Executivo, sendo 24 cursos tecnólogos e 94 cursos de bacharelado. A esses 118 cursos presenciais podem ser acrescidos mais 10 cursos de Secretariado na modalidade EaD, totalizando 128 cursos de graduação em território nacional, em diversos estados da Federação. Castelo (2008, p. 07) identifica os principais objetivos dos cursos de graduação em Secretariado:

graduar bacharéis em Secretariado Executivo com sólida formação geral e humanística, com posicionamento crítico e reflexivo, conscientes da necessidade de aprendizagem constante e

de seu importante papel como agente de realização de mudanças e de inovações; desenvolver profissionais qualificados para o mercado de trabalho, que conheçam e dominem as diversas áreas do saber necessárias à profissão.

As Diretrizes para o curso de graduação em Secretariado Executivo, instituídas em 2005, foram idealizadas de acordo as necessidades de “adequar as constantes e profundas transformações ocorridas na profissão à realidade do mercado” (CASTELO, 2008, p. 15). As DCNs foram responsáveis por unir as urgências do mercado de atuação do secretário aos cursos de graduação, que os preparam para exercer a profissão. As diretrizes do curso dispõem sobre o perfil do formando e suas competências e habilidades, conteúdos curriculares, duração e regime de oferta do curso, ainda abrangem as atividades complementares, avaliações e trabalho de conclusão de curso (MEC, 2005).

As DCNs da graduação regulamentam que os cursos de Secretariado devem contemplar em seus currículos, estudos que se relacionam com diversas ciências, como por exemplo, as ciências sociais, jurídicas, econômicas e ciências da informação (MEC, 2015). Conteúdos específicos da área também são abordados, entre eles: “estudo das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações [...], estudo de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional” (MEC, 2015, p. 03).

Pós-graduação *Stricto Sensu* no Brasil

A pós-graduação *stricto sensu* “é integrada pelo mestrado e doutorado e constituída pelo ciclo de estudos regulares em seguimento à graduação, visando a desenvolver e aprofundar a formação, conduzindo à obtenção de grau acadêmico de mestre e doutor”. (BIFANO, 2009, p. 75). Legalmente pode-se afirmar que:

Os cursos de pós-graduação *stricto sensu* consistem em programas de estudos avançados, incluindo um trabalho de conclusão, oferecidos nos níveis de mestrado e doutorado, visando à formação de recursos humanos de alto nível para o exercício de funções relacionadas à produção de conhecimentos em instituições ou organizações de qualquer natureza (MEC, 2012, p. 03).

Em 2001 o Ministério da Educação (MEC) por meio da Resolução CNE/CES nº 1, resolveu algumas questões a cerca das pós-graduações *stricto sensu*. Como por exemplo, em seu 1º§ no qual se faz condição indispensável para a autorização, reconhecimento ou renovação de reconhecimento de um curso de pós-graduação *stricto sensu* que seja comprovada a existência de um grupo de pesquisa consolidado na mesma área de conhecimento do curso. Nesta mesma resolução, fica disposto ainda que “a emissão de diploma de pós-graduação *stricto sensu* por instituição brasileira exige que a defesa da dissertação ou da tese seja nela realizada” (MEC, 2001, p. 02).

Bifano (2009) disserta sobre a pós-graduação *stricto sensu* no Brasil e ressalta que, juntamente às Instituições de Ensino Superior, os programas de mestrado e doutorado são imprescindíveis para que o país desenvolva seu potencial tecnológico e social. O autor ainda ressalta que o Programa Nacional de Pós-Graduação 2005-2010 cita as atividades de pesquisa acadêmica como componentes fundamentais na geração de renda e bem-estar social.

A pós-graduação é o caminho natural para uma universidade de pesquisa, porque faz parte da estrutura de funcionamento dos grupos de pesquisa a necessidade de formação de recursos humanos, por meio de uma natural divisão de trabalho, onde

um grupo se estrutura com pesquisadores [...]. O fluxo de jovens pesquisadores é essencial para a sobrevivência destes grupos (SILVA FILHO, 2000, p. 02).

Nesta perspectiva é importante considerar que a pós-graduação *stricto sensu* é um dos principais caminhos para a inserção na pesquisa e produção científica e “que os momentos de prática docente nos cursos de pós-graduação em nível de mestrado e doutorado parecem como um caminho possível de formação dos docentes universitários” (NÓBREGA; ADELINO, 2012, p.77). Este breve panorama sobre a pós-graduação *stricto sensu*, sua importância e papel perante a pesquisa científica são úteis para que este trabalho avalie a necessidade da criação de programas de mestrado e doutorado em Secretariado. Uma vez que, ao investigar sobre pesquisas relacionadas ao secretariado, Martins et al (2014, p. 64) afirmam que o Secretariado como objeto de pesquisa científica “é algo novo, principalmente se for considerado que até o ano de 2008 as publicações direcionadas para esta profissão tinham o foco voltado para as práticas e a atuação profissional”. Müller e Sanches (2014) ressaltam que a produção de trabalhos e pesquisas em Secretariado teve aumento significativo com o tempo, embora Martins et al (2014) evidenciem que os periódicos voltados para o Secretariado ainda necessitam de ajustes e melhorias.

Considerando essas afirmações, Bíscoli e Bilert (2013, p.13) evidenciam que “são poucos os eventos científicos destinados à socialização das pesquisas e os que acontecem ainda apresentam pouco envolvimento dos pesquisadores na divulgação e consequente valorização de seus trabalhos”. Afirmam ainda que a participação e interesse dos graduandos dos cursos também são baixos quando se trata do desenvolvimento científico do Secretariado.

O que foi ressaltado nos parágrafos acima contribui para fomentar a discussão sobre a necessidade de cursos *stricto sensu* em Secretariado. Em especial, porque a docência na área possui um panorama promissor, principalmente nas Instituições de Ensino Superior Públicas (LEAL; MARTINS; SCHEIDT, 2014) e o crescimento e fortalecimento da pesquisa científica podem significar aprimoramento dos cursos de bacharelado e consequente avanço da profissão (PEREIRA; MOREIRA; BAETA, 2012).

Metodologia

A pesquisa se enquadra quanto aos seus objetivos como descritiva, pois teve como alvo identificar a necessidade de curso de pós-graduação *stricto sensu* em secretariado no Brasil. A técnica utilizada para a construção deste artigo é identificada como pesquisa documental, uma vez que o estudo foi com base nos dados divulgados pelos órgãos governamentais. Para determinar essa classificação, os autores consideraram a teoria de Santos, Rossi e Jardimino (2000) que caracterizam a pesquisa documental como aquela que inclui o levantamento de informações por meios escritos, impressos ou sonoros. A pesquisa documental caracteriza-se ainda por ser qualitativa:

A abordagem qualitativa, enquanto exercício de pesquisa, não se apresenta como uma proposta rigidamente estruturada, ela permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques. Nesse sentido, [...] a pesquisa documental representa uma forma que pode se revestir de um caráter inovador, trazendo contribuições importantes no estudo de alguns temas (GODOY, 1995, p. 21).

Os autores Gerhardt e Silvera (2009) explicam que na abordagem qualitativa os pesquisadores são ao mesmo tempo sujeito e objeto de seus estudos, e preocupam-se em

observar os aspectos que não podem ser quantificados. “As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; descrever, compreender, explicar; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.32). Para tal pesquisa foram consultados capítulos de livros e diversos artigos científicos publicados na área, a fim de coletar as informações necessárias para fundamentar a questão problema deste artigo.

Os autores utilizaram ainda a abordagem quantitativa, que se dá “pelo uso da quantificação, tanto na coleta quanto no tratamento das informações, utilizando-se técnicas estatísticas” (DIEHL, 2004 apud DALFOVO; LANA; SILVEIRA, 2008, p. 06), ao consultarem as Instituições de Ensino Superior que oferecem o curso tecnólogo ou bacharelado em Secretariado Executivo para coleta de informações acadêmicas sobre os coordenadores dos cursos de Secretariado. Ainda como parte da pesquisa documental quantitativa, foram analisados dados de tabelas compiladas por órgãos governamentais, uma vez que eles se valem de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (GIL, 2002). Esta análise permite considerar os dados numéricos para traçar uma linha cronológica das mudanças ocorridas, e por consequência, uma avaliação mais precisa da indispensabilidade de cursos *stricto sensu* em Secretariado.

Baseado em Henry e Tator (2002), foi realizada uma Análise do Discurso Crítica nos dados coletados, uma vez que as análises discursivas críticas dos textos e da linguagem proporcionam uma ferramenta para analisar não apenas a estrutura do texto, mas sim a relação entre a estrutura e o contexto social.

Análise de Resultados

Secretariado como Área do Conhecimento

O órgão governamental Portal Brasileiro de Dados Abertos identifica as Áreas do Conhecimento com o objetivo prático de proporcionar aos órgãos que atuam em ciência e tecnologia, uma maneira ágil e funcional de agregar suas informações. A classificação permite sistematizar informações sobre o desenvolvimento científico e tecnológico, especialmente àquelas que dizem respeito a projetos de pesquisa e recursos humanos. “No Brasil, as ‘Áreas do Conhecimento’ têm sido tema de discussão envolvendo gestores e administradores, as agências de fomento e avaliação, as sociedades científicas, os institutos de pesquisa e a própria comunidade científica” (SOUZA, 2004, p. 02).

O Secretariado Executivo já foi considerado Área do Conhecimento e figurava na Tabela de Áreas do Conhecimento até pelo menos o ano de 2005. O curso encontrava-se na grande área Outros sob o código 9.23.00.00-6. A razão pela qual o Secretariado Executivo deixou de ser reconhecido como uma Área do Conhecimento é uma incógnita, bem como não há qualquer critério explícito pelo CNPq sobre o que pode ser considerado ou não uma Área do Conhecimento e como uma área que era considerada como “do Conhecimento” pôde ser removida da tabela.

“O fato de o curso não estar contemplado como área de conhecimento no Brasil acarreta uma série de dificuldades acadêmicas, relacionadas com os fins de ensino, pesquisa e aplicação prática dos conhecimentos” (MAÇANEIRO, 2011, p.09). Com base nesta afirmação, Maçaneiro (2011) identifica a ausência do Secretariado Executivo na Tabela de Área do

Conhecimento como sendo uma das principais fragilidades da área. Nonato Júnior (2008) vai além e caracteriza o não reconhecimento do Secretariado como uma Área do Conhecimento como sendo um “obstáculo epistemológico”. Segundo o autor o termo foi criado por Bachelard para referir-se a tudo aquilo que impede, impossibilita, enfim, obstrui o desenvolvimento da ciência” (NONATO JÚNIOR, 2008, p.05).

Faz-se necessário ressaltar que em várias tentativas, por e-mail, site (ouvidoria) e telefone, durante o período de março a junho de 2015, de contato com CNPq não houve qualquer resposta para sanar as dúvidas de quais são os critérios analisados pela entidade para incluir uma área na sua Tabela de Áreas do Conhecimento (TAC). Para cumprir seu propósito, esta pesquisa parte para analogias entre o conteúdo das DCNs de dois cursos, de Secretariado Executivo e de Administração (Tabela 1).

O curso de Administração foi escolhido, pois profissionalmente os indivíduos formados nestes cursos exercem funções que interagem entre si. Ambos os cursos enquadram-se nas Ciências Sociais Aplicadas e em seus estudos teóricos, TGS (Teoria Geral do Secretariado) e TGA (Teoria Geral da Administração), “possuem relações interdisciplinares, sendo que a concatenação entre ambas destaca um ponto fundamental no estudo do Secretariado, no que concerne às assessorias executiva e empresarial” (ROCHA, 2010, p. 02). O intuito é de equiparar estes cursos nas suas diretrizes curriculares e buscar um entendimento do por que Secretariado Executivo pode voltar a ser considerado uma Área do Conhecimento. Considera-se que estas áreas são dotadas de outras especificidades e que não podem ser confundidas uma com a outra (ROCHA, 2010). Vejamos:

Tabela 1 – Comparação entre as DCNs

	Graduação em Secretariado Executivo Resolução CES/CNE N°003, de 23/06/2005	Graduação em Administração Resolução CES/CNE N° 004, de 13/07/2005
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.	Capacitação e aptidão para compreender as questões científicas, técnicas, sociais e econômicas da produção e de seu gerenciamento, observadas níveis graduais do processo de tomada de decisão, bem como para desenvolver gerenciamento qualitativo e adequado, revelando a assimilação de novas informações e apresentando flexibilidade intelectual e adaptabilidade contextualizada no trato de situações diversas, presentes ou emergentes, nos vários segmentos do campo de atuação do administrador.

Competências e Habilidades	<p>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;</p> <p>VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;</p> <p>XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.</p>	<p>I - reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações no processo produtivo, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão;</p> <p>II - desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;</p> <p>V - ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional;</p>
Organização curricular	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.	I - Conteúdos de Formação Básica: relacionados com estudos antropológicos, sociológicos, filosóficos, psicológicos, ético-profissionais, políticos, comportamentais, econômicos e contábeis, bem como os relacionados com as tecnologias da comunicação e da informação e das ciências jurídicas.
Com	Deve ser contemplado.	Deve ser contemplado.
TC	Componente curricular opcional.	Componente curricular opcional.

Fonte: Elaborado pelos autores com base nas DCNs dos cursos (MEC)

Como pode ser percebido na Tabela 1, na descrição do perfil é desejável ao formando em Secretariado Executivo que ele tenha sólidos domínios científicos, assim como o formando em Administração, do qual se espera que compreenda as questões científicas. Ao analisar as Competências e Habilidades pode-se perceber que o item VI das DCNs de Secretariado Executivo e o item II das DCNs de Administração são similares. Em ambos o texto sugere que o aluno desenvolva sua expressão e comunicação sempre de forma compatível com a atuação profissional dentro dos processos de negociação ou comunicação interpessoal e intergrupar. O item VII das DCNs de Secretariado Executivo tem forte semelhança com o item I das DCNs de Administração, os dois fazem relação ao pensamento para encontrar alternativas e novas estratégias. Nos itens XIII das DCNs de Secretariado Executivo e V das DCNs de Administração é tratado sobre a iniciativa, a determinação, criatividade e vontade de aprender, que deve estar presente nos graduandos.

Os conteúdos básicos da organização curricular de ambos os cursos possuem estudos que se relacionam com as ciências econômicas e da informação, tecnologias da comunicação e ciências jurídicas e sociais. Em ambos os currículos devem ser contempladas as atividades complementares aos alunos e o TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) faz-se opcional.

A Tabela 1 mostra perceptíveis semelhanças entre as Diretrizes dos Cursos de Secretariado Executivo e Administração, e, embora possuam essas características acadêmicas em comum, não possuem o mesmo reconhecimento perante a comunidade científica. Enquanto o curso de Administração possui Grupos de Pesquisa consolidados, é reconhecido como Área do Conhecimento e possui 199 programas de pós-graduação *stricto sensu*, com 51 programas com doutorado, 89 mestrados acadêmicos, 59 mestrados profissionais (CAPES, 2015), que garantem a completa formação e execução das diretrizes, o curso de Secretariado Executivo foi desconsiderado como Área do Conhecimento e, por consequência, possui poucos Grupos de Pesquisa e até então não possui nenhum curso *stricto sensu* que garanta os sólidos domínios científicos, propostos aos seus alunos.

O fato do Secretariado Executivo não ser mais considerado uma Área do Conhecimento impede que a pesquisa científica se desenvolva completamente na área. Uma vez que para conseguir que a criação de programas *stricto sensu* sejam aprovados, Bíscoli e Bilert (2013, p.15) ressaltam que “é necessário que se tenha, inicialmente, linhas de pesquisa claramente definidas e registradas na CAPES, o que hoje ainda não há”. Haja vista a falta de resposta do CNPq diante dos questionamentos dos autores, não há como afirmar com exatidão a razão pela qual o curso de Secretariado deixou de fazer parte da TAC e quais critérios foram considerados. Em virtude disto, estimula-se o pensamento crítico a respeito desta decisão e levantam-se outras dúvidas em relação ao que seria necessário aprimorar dentro do curso, para que o mesmo voltasse a figurar dentre as Áreas do Conhecimento, e, portanto, passasse a ter sua pesquisa científica aperfeiçoada e reconhecida.

Prejuízos para a Área

A ausência de cursos de pós-graduação *stricto sensu* traz prejuízos para a área. Um deles é o fato de que os graduados em Secretariado ou Secretariado Executivo ao realizarem seus mestrados ou doutorados são levados a cursá-los em outras áreas e não realizam suas teses ou dissertações voltadas ao Secretariado. “Uma quantidade significativa de Bacharéis em Secretariado Executivo [...] têm canalizado esforços de pesquisa em temáticas que se relacionam com diversas outras áreas do saber” (SOUZA; GALINDO; MARTINS, 2013, p.12). Faz-se necessário ressaltar que estes esforços poderiam ser voltados à pesquisa em Secretariado, caso o curso *stricto sensu* existisse.

Os próprios cursos de graduação em Secretariado ou Secretariado Executivo sofrem com a falta de docentes formados e com especializações na área. Muitas vezes o corpo docente dos cursos possui poucos professores formados na área e são professores de outras áreas que ministram as disciplinas, “isso se deve à falta de titulação dos profissionais em secretariado, pois existe uma escassez desses profissionais com mestrado e doutorado, que são requisitos básicos para a composição do corpo docente nos centros acadêmicos” (NÓBREGA; ADELINO, 2012, p.82). Os docentes que estão cursando ou cursaram suas pós-graduações *stricto sensu* encontram-se

numa certa desvantagem ao concorrer a financiamentos para suas pesquisas, pois ainda não concorrem em igualdade de condições no quesito qualificação docente, [...] quanto pela quantidade de publicações em periódicos pontuados pela CAPES,

justamente pela ausência de espaço para publicações específicas (BÍSCOLI, BILERT, 2013, p.19).

Ao analisar os dados coletados pelos autores, nos sites e e-mails das IES e cursos, quanto às formações acadêmicas dos coordenadores dos cursos superiores em Secretariado, percebe-se que a maioria dos profissionais sequer possui graduação na área. Em uma amostra de 67 coordenadores de cursos superiores em Secretariado foi constatado que apenas 13 são graduados em Secretariado. A maioria destes profissionais, aproximadamente 24%, possui graduação em Letras ou Literatura. Se considerada a diferença entre os coordenadores formados na área e os que não são, a discrepância entre os números torna-se evidente: enquanto apenas 19,4% dos coordenadores dos cursos superiores em Secretariado ou Secretariado Executivo possuem graduação na área, os demais 80,6% são graduados em outras áreas, como Letras, Administração, Turismo, Pedagogia, entre outras. Grande parte desses profissionais possui Mestrado ou Doutorado, todos cursados em outras áreas de estudo. A ausência dos cursos *stricto sensu* leva os graduados a buscarem outras áreas de formação acadêmica e ainda impede que aqueles que possuem formação superior em outros cursos se interessem e adentrem na área do Secretariado. Tem-se como exemplo a quantidade de coordenadores de cursos superiores de Secretariado que possui graduação em outras áreas e poderia concluir uma pós-graduação *stricto sensu* na área do curso que coordena.

Quando consultada a base do CNPq em buscados Grupos de Pesquisa em Secretariado Executivo são encontrados 11 Grupos registrados. Se compararmos com a Área de Administração, na qual 671 Grupos de Pesquisa são listados, a diferença é evidente e mostra o quão recente é a iniciação científica na área. Maçaneiro e Kuhl (2013) consideram que o baixo número de Grupos de Pesquisa ressalta a falta de envolvimento dos docentes e reafirmam que “os grupos de pesquisa se caracterizam no eixo condutor das demandas das áreas científicas” (MAÇANEIRO; KUHL, 2013, p.159).

A não existência de um curso *stricto sensu* que permita a formação de docentes especializados na área ou então colabore com o crescimento e reconhecimento da pesquisa acadêmica em Secretariado, também causa danos à formação profissional dos graduandos, já que no curso de bacharelado os mesmos são, em sua maioria, guiados a solidificar suas carreiras profissionais. “Os cursos de bacharelado de um modo geral não têm o propósito de formar o perfil docente no aluno” (NÓBREGA; ADELINO, 2012, p. 79). Com relação a esta tendência de os cursos superiores prepararem o aluno apenas para a prática, Nonato Junior (2008, p.04) ressalta que a “ciência e prática não se excluem mutuamente, [...] há ainda de se compreender que a prática apenas efetua-se com tal, quando está plena de fundamentação, senão torna-se apenas uma ação interventiva” (NONATO JUNIOR, 2008, p. 04).

O fato do Secretariado não ser reconhecido como uma Área do Conhecimento, os poucos Grupos de Pesquisa existentes, docentes e coordenadores dos cursos superiores com pós-graduações *stricto sensu* em outras áreas, formam um ciclo que agrava a situação do Secretariado no âmbito acadêmico e contribui para a inexistência de um curso *stricto sensu* na área.

Considerações Finais

Este trabalho propôs-se a identificar a necessidade da criação de um curso de pós-graduação *stricto sensu* e cumpre seu papel ao detectar a real necessidade de um curso de mestrado ou doutorado para a área. A análise sobre o curso de Secretariado não ser considerado uma Área de Conhecimento traz embasamento para que esta decisão seja questionada, sendo que as

Diretrizes Curriculares do Curso em muito se assemelham às do Curso de Administração, que por sua vez é reconhecido como Área do Conhecimento e possui cursos de pós-graduação *stricto sensu* que garantem a formação acadêmica e científica aos seus egressos. Faz-se importante ressaltar que em momento algum os autores pretendem igualar os cursos de Administração e Secretariado Executivo ou de alguma maneira minimizar uma das áreas. O fato de que o Secretariado Executivo já figurou na Tabela de Áreas do Conhecimento também reforça a ideia de que a área tem as características necessárias para ser reconhecida como tal. Embora não tenha sido possível sanar todas as dúvidas, em relação ao curso não constituir a Tabela de Áreas do Conhecimento, por meio de contato com o CNPq, a análise foi válida para que fossem exploradas as Diretrizes Curriculares e identificados os aspectos que norteiam os cursos de graduação. Destaca-se o perfil desejado ao formado que deve ter domínios científicos específicos ao seu campo de formação, algo que pode ser conquistado com a valorização da pesquisa acadêmica e criação de programas de pós-graduação *stricto sensu*.

Ao identificar os prejuízos que a ausência da pós-graduação *stricto sensu* causa para a área do Secretariado, podem-se avaliar os danos causados em vários âmbitos, como, por exemplo, a falta de docentes formados na área, que afeta diretamente os cursos de graduação; o pouco número de grupos de pesquisa reconhecidos pelo CNPq, que faz com que a cientificidade na área seja pouco reconhecida e debatida entre os acadêmicos. Há ainda os egressos que, sem muita escolha, cursam mestrados e doutorados em outras áreas e podem ser identificados como “fuga de talentos”, se for considerado que a maioria de seus estudos e teses não tem relação com o Secretariado e sim com as áreas de estudo e pesquisa dos cursos *stricto sensu*. Pode-se afirmar que os problemas enfrentados nas várias esferas do curso, resultam em um ciclo que impede o total reconhecimento da pesquisa científica na área e por consequência a criação de cursos de mestrado e doutorado. Com a cientificidade pouco aprofundada, a formação de docentes na área fica prejudicada, os grupos de pesquisa não crescem e deixam de ser reconhecidos e consolidados pelo CNPq, o que atrasa a criação de pós-graduações *stricto sensu* em Secretariado Executivo.

A proposta de identificar a necessidade da criação do curso de pós-graduação *stricto sensu* cumpre-se, de forma que abrange dois panoramas de cunhos distintos: a análise do Secretariado como área de conhecimento e os prejuízos sofridos pela não existência de cursos *stricto sensu* na área, que ao serem examinados em conjunto e dentro do contexto atual do Secretariado, justificam a criação do curso de mestrado e doutorado. É de suma importância perceber que a discussão acerca deste tema ainda é recente e tem um longo caminho pela frente. Pretende-se beneficiar a pesquisa científica e acadêmica dentro do Secretariado, já que este tema tem ganhado espaço nos eventos da área e, principalmente, reforçar e nutrir as questões relacionadas à criação de cursos de pós-graduação *stricto sensu*. Almeja-se que a discussão acerca da necessidade e a efetiva criação de programas de mestrado e doutorado, venham contribuir para a formação acadêmica e profissional dos alunos de Secretariado e Secretariado Executivo, docentes do curso, pesquisadores da área e demais profissionais interessados nos estudos, que este campo pouco explorado academicamente oferece.

Referências

ABPSEC (São Paulo) (Comp.). **Grupos de Pesquisas**. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-pesquisa/grupos-de-pesquisas>>. Acesso em: 21 jun. 2015.

ALMEIRA, Walkíria. A Importância da Formação Específica. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 92-98.

BISCOLI, Fabiana Regina Veloso; BILERT, Vania Silva de Souza. A Evolução do Secretariado Executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. **Expectativa**, Toledo, v. 12, n. 12, p.09-42, jan. 2013. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8650/7518>>. Acesso em: 04 jun. 2015.

BIFANO, Marcelo Rangoni. **A Pós-Graduação Stricto Sensu no Brasil**. 2009. Disponível em: <http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/14922/14922_4.PDF>. Acesso em: 15 jul. 2015.

CAPES. **Relação de Cursos Recomendados e Reconhecidos**. Disponível em: <<http://conteudoweb.capes.gov.br/conteudoweb/ProjetoRelacaoCursosServlet?acao=pesquisa+rAreaAvaliacao>>. Acesso em: 01 jun. 2015.

CASTELO, Márcia Janaina. A Formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo. In: CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, 16., 2008, Brasília. **Proceedings...**. São Paulo: Fenassec, 2008. p. 1 - 15. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2015.

CNPq. **Tabela das Áreas do Conhecimento**. 2005. Disponível em: <<http://www.memoria.cnpq.br/areasconhecimento/index.htm>>. Acesso em: 01 jun. 2015.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.2, n.4, p.01-13, Sem II. 2008. Disponível em: http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/metodos_quantitativos_e_qualitativos_um_resgate_teorico.pdf>. Acesso em: 29 set 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo; Organizadores. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/download/38200/36944>>. Acesso em 16 jul. 2015.

HENRY, F.; TATOR, C. **Discourses of Domination: Racial Bias in the Canadian English-language press**. University of Toronto Press: Toronto Buffalo London, 2002.

INEP. **Sinopses Estatísticas da Educação Superior: Graduação**. 2013. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior-sinopse>>. Acesso em: 01 jun. 2015.

LEAL, Fernanda Geremias; MARTINS, Cibele Barsalini; SCHEIDT, Alexandre Daniel. O Profissional de Secretariado Executivo no Exercício da Docência em Instituições de Ensino Superior Públicas. In: VII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado, 2014, Salvador. **Autonomia do Secretário: Uma questão de postura e valorização profissional**. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2014. v. 1. p. 66-82.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline. A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. **Gesec: Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, p. 111-138, jan. 2010. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/6#.U_ernGOTxnM>.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. Antecedentes, Consequências e Desafios da Cientificidade da Área de Secretariado Executivo. **Expectativa**, Toledo, v. 10, n. 1, p.9-26, jan. 2011. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/6091>>. Acesso em: 05 jun. 2015.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz; KUHL, Marcos Roberto. Estado da Arte e o Rumo do Conhecimento Científico em Secretariado Executivo: Mapeamento e Análise de Áreas de Pesquisa. **Gesec**, [s.l.], v. 04, n. 03, p.157-188, 1 dez. 2013. Revista de Gestão e Secretariado (GESEC). Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/274/pdf_1#.VY3Bh0azl1J>. Acesso em: 04 jun. 2015.

MARTINS, Cibele Barsalini et al. A Busca da Cientificidade do Secretariado no Contexto Brasileiro: aspectos históricos e atuais. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE SECRETARIADO E ASSESSORIA, 10., 2015, Porto. **Proceedings...** . Porto: Cps, 2015. p. 180 - 194. CD-ROM.

MARTINS, Cibele Barsalini et al. Retrato dos Periódicos Científicos de Secretariado no Brasil. **Eccos**, São Paulo, v. 2, n. 34, p.63-83, maio 2014. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71532890004>>. Acesso em: 13 jun. 2015.

MARTINS, Cibele; GENGHINI, Luiz. A Pós-Graduação Lato e Stricto Sensu para o Secretariado: parâmetros para definições e criações de linhas de pesquisa. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício (Ed.). **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 38-44.

MEC. **Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados**. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 01 jun. 2015.

MEC. Parecer nº 254/2012, de 06 de junho de 2012. **Normas Para Os Cursos de Pós-graduação Stricto Sensu**. Disponível em: <[portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=11642&Itemid](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=11642&Itemid;)>. Acesso em: 13 jun. 2015

MEC. Parecer nº 776/97, de 03 de janeiro de 1997. **Orientação Para As Diretrizes Curriculares dos Cursos de Graduação**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0776.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 2015.

MEC. Resolução nº 1, de 03 de abril de 2001. **Resolução CNE/CES Nº 1, de 3 de abril de 2001**. Brasília, Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/CES0101.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2015.

MEC. Resolução nº 3 de 23 de junho de 2005. **Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005**. Brasília, Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2015.

MEC. Resolução nº 4 de 13 de julho de 2005. **Resolução Nº4, de 13 de julho de 2005**. Brasília, Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces004_05.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2015.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa Acadêmica em Secretariado Executivo: um estudo de caso na revista Expectativa. **Expectativa**, Toledo, v. 13, n. 13, p.9-28, jan. 2014. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/10149>>. Acesso em: 04 jun. 2015.

NÓBREGA, Vanessa Sâmela dos Santos; ADELINO, Francisca Janete da Silva. A inclusão do docente de secretariado executivo em programas de pós-graduação stricto sensu: um estudo realizado junto à plataforma Lattes do CNPq. **Secretariado em Revist@**, Passo

Fundo, v. 1, n. 8, p.76-88, jan. 2012. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/3027>>. Acesso em: 04 jun. 2015.

NONATO JUNIOR, Raimundo. Epistemologia do Secretariado Executivo: por uma teoria do conhecimento em Secretariado. In: CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, 16., 2008, Brasília. **Proceedings...**. São Paulo: Fenassec, 2008. p. 1 - 22. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_1lugar.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2015

PEREIRA, IzabelaAvila; MOREIRA, Nathalia Carvalho; BAETA, Odemir Vieira. Fatores Motivacionais para Pesquisa Científica na Área de Secretariado Executivo das IFES Brasileiras. **Sociais e Humanas**, Santa Maria, v. 25, n. 1, p.140-156, jan. 2012. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/sociaisehumanas/article/view/3532/3787>>. Acesso em: 13 jun. 2015.

ROCHA, C. M. Secretariado Executivo e Administração: diálogos transversais. In: III CONCISA Congresso de Ciências Sociais Aplicadas, 2010, Guarapuava. Responsabilidade Socioambiental e Consumo Sustentável. Guarapuava: Universidade Estadual do Centro-Oeste, 2010. v. 1. Disponível em: <http://anais.unicentro.br/concisa/iiiconcisa/pdf/resumo_118.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2015.

SANTOS, Gerson Tenório dos; ROSSI, Gisele; JARDILINO, José Rubens Lima. **Orientações metodológicas para elaboração de trabalhos acadêmicos**. 2. ed. São Paulo: Gion Editora e Publicidade, 2000.

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo e. **A Pós-Graduação Stricto Sensu**. 2000. Disponível em: <http://www.institutolobo.org.br/imagens/pdf/artigos/art_015.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2015.

SOUZA, Eduardo César Pereira Souza; GALINDO, Alexandre Gomes; MARTINS, Cibele Barsalini. Dissertações e Teses sobre o secretariado: uma produção de conhecimento no período de 1999 a 2012. In: VI Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado. Universidade Estadual do Pará – UEPA, 2013.

SOUZA, Rosali Fernandez de. Áreas do Conhecimento. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p.1-19, abr. 2004. Disponível em: <www.dgz.org.br/abr04/Art_02.htm>. Acesso em: 13 jun. 2015.

ARTIGOS COMPLETOS

GT 1 – CONTEXTO DA PROFISSÃO E DO MERCADO DE TRABALHO

A EMPREGABILIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS MICRORREGIÕES DE CHAPECÓ E CONCÓRDIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Amanda Cristina Grasel

acgrasel@gmail.com

Carine Bellettini Scheffer

carinebellettini@gmail.com

Danyella Junkes

danyellajunkes@gmail.com

Thaís Suzana Schadech

thaissuzana@gmail.com

UFSC

RESUMO: Com a ampliação das áreas de atuação do secretário executivo nas organizações, o qual passou do nível operacional ao tático e estratégico, este profissional começou a desenvolver também outras habilidades, diferentes daquelas exigidas outrora. Contudo, embora o mercado de trabalho anseie por um profissional com diversificadas competências, é necessário verificar se as organizações de fato reconhecem e valorizam a existência deste profissional. Nesse contexto, o objetivo desta pesquisa foi verificar como é a empregabilidade do Secretariado Executivo no mercado de trabalho das microrregiões de Chapecó e Concórdia do Estado de Santa Catarina. Para tanto, foi feita uma pesquisa exploratória, com busca de vagas de emprego na área seguida de uma abordagem explicativa, com comparações dos dados obtidos com base na pesquisa bibliográfica. Quanto à natureza, a pesquisa teve caráter quantitativo, isto é, foram traduzidos em números os dados e as informações. Após a análise dos dados conclui-se que o mercado de Secretariado Executivo nas microrregiões é limitado, uma vez que este profissional ainda não dispõe de reconhecimento e de uma remuneração a altura de suas contribuições para as organizações.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Empregabilidade. Oeste Catarinense.

1. INTRODUÇÃO

De forma a acompanhar as mudanças no mercado que ocorreram nos últimos anos, o profissional do secretariado executivo se reinventou e passou a dominar várias competências que antes ficavam a cargo dos administradores e profissionais de outras áreas (SABINO; ANDRADE JUNIOR, 2011). Assim, o profissional de secretariado executivo passou de apoio operacional para assessor nos níveis táticos e estratégicos das organizações, uma vez que seus conhecimentos podem ser melhor aproveitados em diferentes áreas, como por exemplo, marketing, contábil, jurídico, etc., além de ser um profissional flexível, que assume diferentes papéis nas empresas, desde líder a liderado.

Contudo, apesar do profissional de Secretariado Executivo ser fundamental para o bom funcionamento e crescimento das organizações e do Secretariado Executivo ser uma profissão regularizada e cuja formação é oferecida em várias instituições no Brasil - cerca de 97 instituições segundo Todorov (2014) - é importante verificar como se dá a contratação deste profissional nas regiões interioranas do país. Nesse sentido, a pergunta de pesquisa que guiou este trabalho consiste em: Há espaço para o Secretariado Executivo no mercado de trabalho das microrregiões de Chapecó e Concórdia? Neste artigo, em especial, o objetivo principal foi verificar de forma crítica como é a empregabilidade dos secretários executivos no interior de Santa Catarina, mais especificamente na microrregião de Chapecó e na microrregião de Concórdia no Oeste de Santa Catarina, a fim de demonstrar se há espaço para o (a) secretário (a) executivo (a) no mercado de trabalho destas regiões. Tendo este objetivo principal, os objetivos específicos desta pesquisa consistem em verificar o número de vagas disponibilizadas nestas regiões e as razões que justificam o número de vagas, verificar quais são as nomenclaturas utilizadas nas vagas que requerem as competências e habilidades do profissional de secretariado executivo e verificar qual é a remuneração ofertada para as vagas que podem ser ocupadas pelos secretários executivos.

O Secretariado Executivo ainda conta com poucos estudos e pesquisas acadêmicas se comparado a outras áreas de conhecimento, inclusive sobre o mapeamento do mercado de trabalho, o que de certa forma corrobora com a desvalorização da profissão. Portanto, mapear o mercado de trabalho e o que ele oferece aos secretários executivos é importante para nortear e preparar estes profissionais, em especial os recém-formados, na busca do seu espaço nas organizações. Além disso, mapear o mercado de trabalho possibilita ilustrar as competências e habilidades que as organizações esperam deste profissional e contribui para que este se prepare e desenvolva todas as capacidades necessárias para ser reconhecido. Ademais, através da sua atuação, os secretários executivos podem esclarecer melhor às organizações qual é o seu real papel, de forma a extinguir os desvios de função que, infelizmente, ainda ocorrem nesta profissão.

O referencial teórico, seção a seguir, traz a literatura básica sobre o Secretariado Executivo e as características das microrregiões estudadas. Em seguida, a seção de resultados e discussão discorre sobre a análise dos dados encontrados das vagas localizadas à luz da literatura discutida previamente. Por fim, nas considerações finais, serão destacados os principais pontos abordados neste artigo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção é apresentada a literatura relacionada às habilidades e competências do profissional de Secretariado Executivo e o contexto atual do mercado de trabalho para este profissional nas microrregiões de Concórdia e Chapecó, bem como dados sobre estas regiões.

2.1. O secretário executivo: habilidades e competências

Com o surgimento dos processadores de textos e da tecnologia da informação, o profissional de secretariado foi submetido a séries de outras responsabilidades das quais já exercia. Segundo Moreira e Olivo (2012), esse contexto praticamente forçou os secretários executivos a se reciclarem. Atividades operacionais como datilografia, taquigrafia de ditados e registro e distribuição de expedientes foram gradativamente substituídas por demandas mais estratégicas, como gestão da informação e liderança de equipes. As competências secretariais

técnicas referem-se aos principais métodos utilizados no desenvolvimento de suas atividades, que viabilizam a eficácia dos resultados e conseqüentemente dos processos nos quais o profissional está inserido (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005). Santos e Moretto (2011) mencionam que o profissional de secretariado executivo tem boa aceitabilidade no mercado devido as suas competências e habilidades que muito tem a contribuir com as organizações. As autoras lembram também que outra característica que qualifica este profissional é a constante atualização e busca por conhecer diferentes áreas.

Estudos já realizados pelos órgãos representantes da profissão mostram que há uma variedade considerável de nomenclaturas de funções relacionadas às competências e habilidades do secretariado executivo. A Federação Nacional das Secretárias e Secretários -FENASSEC [1990], por exemplo, contém em seu site mais de 500 nomenclaturas de cargos que são ligados às funções do profissional de Secretariado Executivo e aplicados no mercado de trabalho, como assessor, assistente administrativo, auxiliar, secretário, tradutor, entre outras variações. Para extinguir a grande diversidade de nomeações nas vagas encontradas relacionadas ao Secretariado, estabeleceu-se a nomenclatura de Secretariado Executivo pela Classificação Brasileira de Ocupações (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2002). Borba (2009) chama atenção para a descaracterização do secretariado executivo e a necessidade constante dos profissionais desta área se fazerem conhecidos e reconhecidos pela nomenclatura correta. No que diz respeito às competências, Magalhães (1997, p.14) as define como um “conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências que credenciam um profissional a exercer uma determinada função”. Já Brandão e Guimarães (2001, p.10) complementam quando afirmam que, “[...] competência diz respeito ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e necessárias à consecução de determinado propósito”.

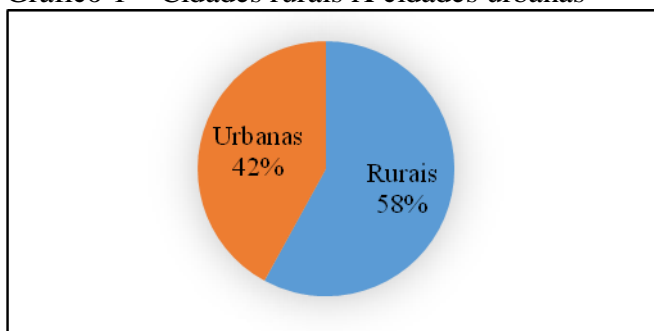
2.2. O mercado de trabalho nas Microrregiões de Chapecó e Concórdia

A microrregião de Chapecó é composta por 38 cidades: Águas de Chapecó, Águas Frias, Bom Jesus do Oeste, Caibi, Campo Erê, Caxambu do Sul, Chapecó, Cordilheira Alta, Coronel Freitas, Cunha Porã, Cunhataí, Flor do Sertão, Formosa do Sul, Guatambú, Iraceminha, Irati, Jardinópolis, Maravilha, Modelo, Nova Erechim, Nova Itaberaba, Novo Horizonte, Pinhalzinho, Planalto Alegre, Quilombo, Saltinho, Santa Terezinha do Progresso, Santiago do Sul, São Bernardino, São Carlos, São Lourenço do Oeste, São Miguel da Boa Vista, Saudades, Serra Alta, Sul Brasil, Tigrinhos e União do Oeste. Segundo o IBGE (2014), a maior cidade desta região é Chapecó, com população estimada em 202.009 habitantes. Sua principal atividade econômica está centrada na prestação de serviços e na indústria. Mais informações sobre as cidades podem ser visualizadas no Anexo A.

A Microrregião de Concórdia é formada por apenas 15 cidades: Alto Bela Vista, Arabutã, Arvoredo, Concórdia, Ipira, Ipumirim, Irani, Itá, Lindóia do Sul, Paial, Peritiba, Piratuba, Presidente Castello Branco, Seara e Xavantina. Segundo o IBGE (2014), a maior cidade é Concórdia, com 72.073 habitantes. Assim como Chapecó, sua principal atividade econômica também está centrada na prestação de serviços e na indústria. Mais informações sobre as cidades podem ser visualizadas no Anexo B.

Contudo, também é importante observar que, de acordo com o último Censo Demográfico realizado pelo IBGE (2010), as microrregiões analisadas são classificadas de forma predominantemente rural, como visto nos Anexos A e B (áreas rurais grifadas em verde) e no Gráfico 1:

Gráfico 1 – Cidades rurais X cidades urbanas



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015)

Em um contexto mais amplo, Santos e Moretto (2011) destacam que na região sul do Brasil, as vagas formais para o profissional de secretariado aumentaram nos últimos anos, passaram de 14.746 em 2003 para 22.926 em 2010. No contexto específico das regiões pesquisadas neste artigo, Lourenço, Moreira e Martins (2014) encontraram, em 2014, apenas sete vagas na microrregião de Chapecó e uma vaga na microrregião de Concórdia.

Segundo Mamona (2013) a remuneração do Secretário Executivo, varia entre R\$ 4.000,00 a R\$ 7.000,00. Este valor pode aumentar conforme o conhecimento em línguas (bilíngue, trilingue, etc.). Contudo, Lourenço, Moreira e Martins (2014) relatam que a remuneração para este profissional variava, no ano de 2014, entre R\$ 900,00 e R\$ 1.393,00 na região de Chapecó e R\$ 1.241,00 na região de Concórdia (onde foi encontrada apenas uma vaga).

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa buscou analisar o mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo na microrregião de Chapecó e na microrregião de Concórdia no Oeste de Santa Catarina. Deste ponto, foi proposta uma abordagem exploratória, com busca on-line em sites de empresas de gerenciamento de recursos humanos durante os meses de março e abril de 2015, período no qual foram identificadas 36 vagas cujas competências requeridas correspondem às competências desenvolvidas pelo profissional de secretariado executivo, embora tenham sido ofertadas com outras nomenclaturas. Além disso, foi realizada uma busca de dados mercadológicos, a fim de obter informações sobre as cidades que compõem essas microrregiões.

Em seguida, foi realizada uma abordagem explicativa, com comparações dos dados obtidos com base na pesquisa bibliográfica, que segundo Marconi e Lakatos (2009) é a que especificamente interessa a este trabalho, pois trata-se de levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita.

Quanto à natureza, a pesquisa teve caráter quantitativo, isto é, foram traduzidos em números os dados e as informações.

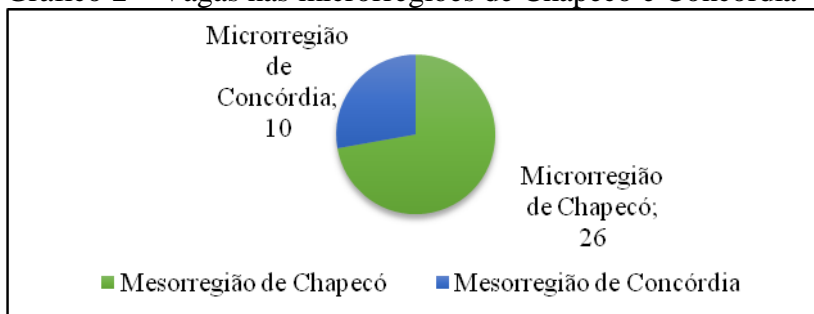
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção tem o objetivo de analisar os dados obtidos na pesquisa exploratória com base no referencial teórico.

4.1. Número de vagas para o Secretariado Executivo

O primeiro objetivo específico de pesquisa foi verificar o número de vagas disponibilizadas nestas regiões e as razões que justificam o número de vagas nas microrregiões de Chapecó e Concórdia. As vagas encontradas foram analisadas e no total, foram encontrados 36 anúncios de vagas de emprego relacionadas com a atuação do profissional de secretariado executivo, conforme ilustrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Vagas nas microrregiões de Chapecó e Concórdia

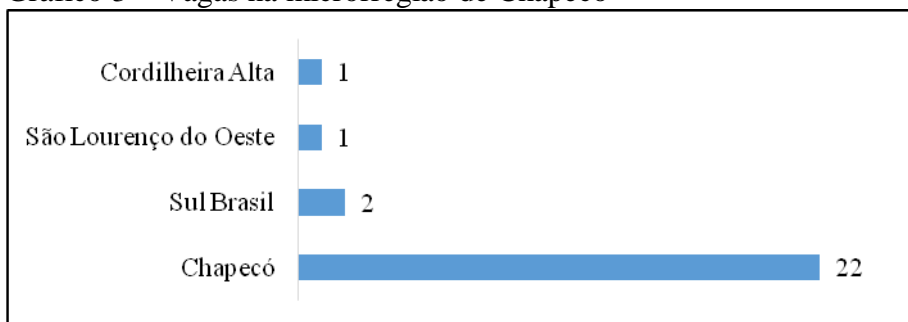


Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Conforme mencionado no referencial teórico, as microrregiões de Chapecó e Concórdia são constituídas por 53 municípios, e destes, 31 municípios tem como atividade principal a agricultura.

Ao analisarmos o Gráfico 3, é possível verificar que na microrregião de Chapecó, apenas três municípios, além de Chapecó, oferecem vagas para atuação na área, sendo estas Sul Brasil, São Lourenço do Oeste e Cordilheira Alta.

Gráfico 3 – Vagas na microrregião de Chapecó



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Já na microrregião de Concórdia, foram encontrados 10 anúncios de vagas voltadas para as competências do Secretariado. As dez vagas foram encontradas em Concórdia.

Lourenço, Moreira e Martins (2014) justificaram a escassez de vagas encontradas em 2014 para o secretariado pela atividade principal da maioria das cidades destas duas regiões serem a agricultura e o comércio (provavelmente de pequeno porte). Além disto, segundo as autoras, em alguns casos, principalmente nas cidades menores, a divulgação das vagas é feita verbalmente ou por indicação de outros funcionários e a rotatividade de empregos é baixa, o que dificulta a abertura de novas vagas. Também não existe um curso de graduação em Secretariado Executivo nas regiões supracitadas. Outro dado importante constatado, de acordo com Silva et al. (2003) é que os jovens residentes nestes municípios saem para as grandes

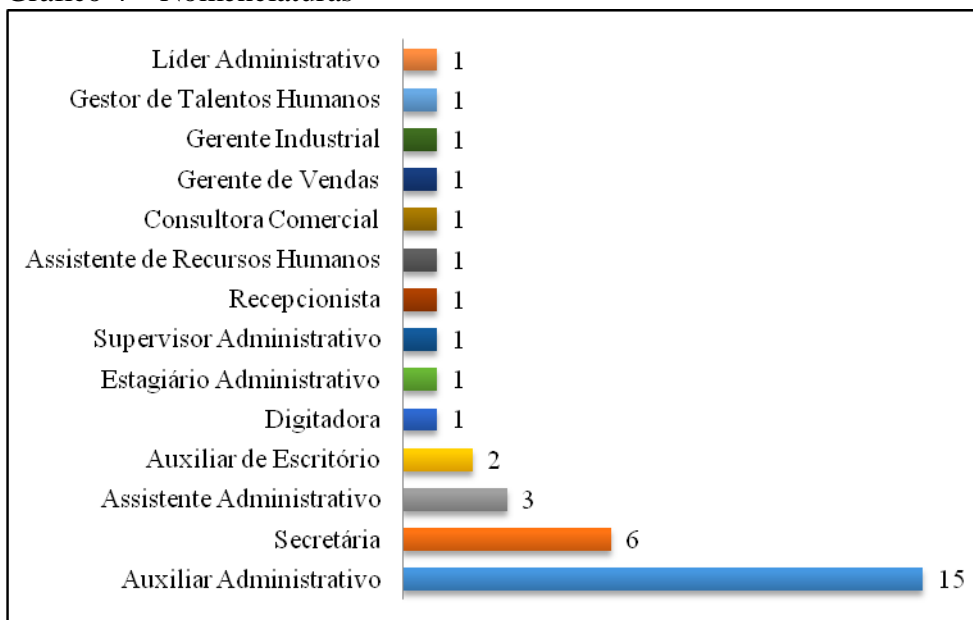
metrópoles em busca de novas oportunidades de aprendizado e emprego, não retornando as suas cidades de origem.

Além disso, outra possível justificativa é que, embora cidades como Chapecó possuam grandes indústrias como a Sadia, a Tirol e grandes Cooperativas (PREFEITURA MUNICIPAL DE CHAPECÓ, 2004), talvez ainda não perceberam a grande contribuição que o profissional de secretariado executivo pode oferecer para estas empresas.

4.2. Nomenclaturas

O segundo objetivo específico de pesquisa foi o de verificar quais são as nomenclaturas utilizadas nas vagas que requerem as competências e habilidades do profissional de secretariado executivo. No Gráfico 4 são apresentadas as nomenclaturas encontradas nos anúncios das microrregiões de Chapecó e Concórdia.

Gráfico 4 – Nomenclaturas



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Ao analisarmos o Gráfico 4, percebe-se que o termo mais utilizado para as vagas encontradas é “Auxiliar Administrativo”, e o segundo mais usado é o de “Secretária”. Portanto, nenhuma das vagas foi propriamente direcionada ao secretariado executivo, embora as competências e habilidades requeridas sejam, em sua maioria, desempenhadas pelos secretários executivos, conforme ilustrado na Tabela 1, com destaque o atendimento ao cliente, rotinas administrativas, atendimento telefônico e conhecimento em informática.

Tabela 1 – Habilidades e Competências requeridas nas vagas

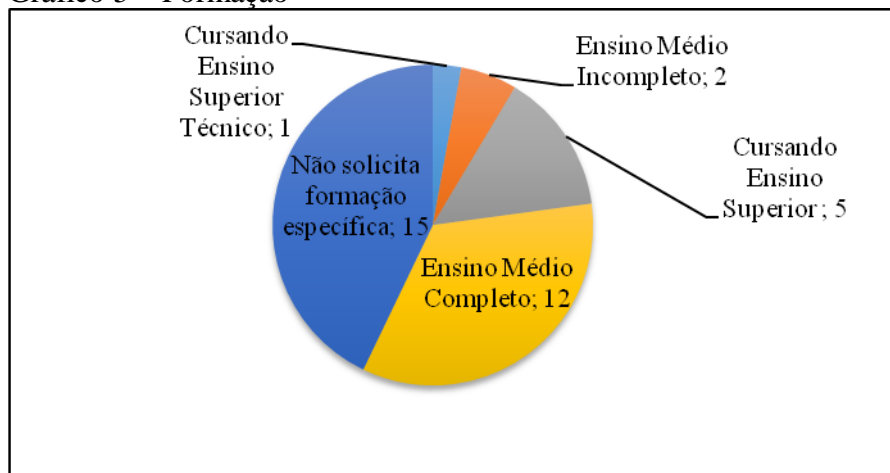
Competência	Número de vagas que exigem
Atendimento ao cliente interno e externo	18

Rotinas administrativas	18
Atendimento telefônico	13
Conhecimento em informática	12
Arquivo de documentos	07
Serviços contábeis	07
Controle de correspondências	07
Emissão de documentos	07
Estoque	05
Boa Digitação	05
Confecção de Relatórios	05
Gestão de equipe	05
Domínio Pacote Office	04
Conhecimento em RH	04
Atividades financeiras	03
Boa comunicação	03
Cadastro de contratos	02
Serviços externos	02
Administrar agenda	02
Atas e pautas	02
Habilidade em Vendas	01

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

No Gráfico 5 percebe-se que inclusive algumas vagas são destinadas a funcionários sem formação superior.

Gráfico 5 – Formação



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Através da análise dos dados dos Gráficos 3 e 5, constata-se na prática a utilização errônea dos cargos relacionados ao secretariado executivo, conforme expostos por Borba (2009).

4.3. Remuneração

O terceiro objetivo da pesquisa era o de verificar qual é a remuneração ofertada nas vagas que podem ser ocupadas por secretários executivos. Das vagas encontradas que informaram a remuneração, é visto que o salário para este profissional varia de R\$ 900,00 a R\$ 1.500,00 para cargos como Auxiliar Administrativo, mas pode chegar a R\$ 7.000,00 para cargos como Gerência, conforme descrito na Tabela 2:

Tabela 2 - Remuneração

Cidade	Salário Informado	Mínimo	Salário Informado	Máximo
Chapecó	R\$ 900,00		R\$ 1.500,00	
Concórdia	R\$ 1.000,00		R\$ 5.000,00	a R\$ 7.000,00
Cordilheira Alta	A combinar		A combinar	
São Lourenço do Sul	A combinar		A combinar	
Sul Brasil	R\$ 4.001,00		R\$ 5.000,00	

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015)

Segundo a Fenassec (2014) a base salarial do profissional de secretariado executivo para o estado de Santa Catarina é de R\$ 1.500,00 à R\$3.500,00. Para os profissionais que atuam no cargo de gerência o salário equivale à média salarial da categoria. Entretanto, observa-se que a maioria dos profissionais atua no âmbito operacional, em cargos de auxiliar administrativo ou de secretária (o), o que justifica a remuneração.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve o objetivo geral de verificar a empregabilidade do secretariado executivo nas microrregiões de Chapecó e Concórdia. De forma geral, constatou-se que nenhuma vaga foi ofertada com a nomenclatura de Secretariado Executivo. Contudo, foram encontradas 36 vagas nas duas microrregiões (que muito se assemelham em número de cidades rurais e atividades principais) com outras nomenclaturas (ex.: auxiliar administrativo, secretária, assistente administrativo, etc.). Em comparação ao estudo conduzido por Lourenço, Moreira e Martins em 2004, verifica-se um aumento das vagas oferecidas nesta área, mas, ao mesmo tempo, constata-se que não houve melhoras no reconhecimento por parte das empresas do profissional de secretariado executivo. Tal afirmação foi corroborada no fato da pouca demanda de formados em ensino superior para o preenchimento das vagas encontradas. Além disso, dentre as principais competências requeridas para o preenchimento das vagas, destacam-se o atendimento e o conhecimento em informática, ficando ainda restrito às tarefas mais operacionais da organização.

Em relação à remuneração, com exceção da vaga de gerência, as demais variaram em torno de R\$ 900,00 a R\$ 1.500,00, contrariando um pouco a expectativa de alguns profissionais sobre o mercado de trabalho, a qual é reforçada por matérias como a divulgada por MAMOMA (2013), embora o contexto regional também deva ser levado em conta. Neste quesito, diferentemente do que foi constatado em relação ao número de vagas, que aumentou, não foi possível verificar uma melhora significativa, tendo em vista que a maior parte dos salários não ultrapassou o que foi encontrado no estudo realizado em 2014 por Lourenço, Moreira e Martins.

Em vista disso pode-se concluir que não há espaço para o profissional de Secretariado Executivo para atuação nas microrregiões de Chapecó e Concórdia, uma vez que este profissional ainda não dispõe de reconhecimento e de uma remuneração a altura das competências exercidas e de suas contribuições para as organizações. A solidificação da pesquisa na área de secretariado pode ser uma das ferramentas para reverter este quadro, uma vez que a academia tem um impacto no mercado de trabalho. Além disso, a academia também é importante na formação dos profissionais de secretariado no que diz respeito à autoestima e autoafirmação, impedindo que estes alunos busquem no mercado de trabalho vagas de outras áreas ou que permitam que sua área de atuação seja desvalorizada.

REFERÊNCIAS

BORBA, Leida. Alerta Geral. Aqui não tem secretária! **Federação Nacional de Secretárias e Secretários – FENASSEC.** 2009. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_alerta_aquinaotem_secretaria.html. Acesso em: 17 maio 2015.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de secretariado executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, Paraná, v.4, n.4, p.45-56. 2005.

BRANDÃO, H. P. GUIMARÃES, T. de A. **Gestão de Competências e Gestão de Desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?** 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n1/v41n1a02.pdf>> Acesso em: 18 maio 2015.

FEDERAÇÃO NACIONAL DE SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS – FENASSEC. **Guia Salarial.** 2014. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_guia_salarial.html. Acesso em: 24 maio 2015.

FEDERAÇÃO NACIONAL DE SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS – FENASSEC. **Nomenclaturas Existentes.** [1990]. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html> Acesso em: 16 maio. 2015.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Cidades@.** 2014. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=420420&search=santa-catarina>>. Acesso em: 02 maio 2015.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Sinopse do Censo Demográfico 2010:** Santa Catarina. 2010. Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=29&uf=42>>. Acesso em: 02 maio 2015.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; MOREIRA, Kátia Denise; MARTINS, Cibele Barsalini. VII ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE SECRETARIADO, 2014, Salvador. **Panorama do Mercado de Trabalho Catarinense para o Profissional de Secretariado.** Florianópolis, 2014. 18 p.

MAGALHÃES, S. et al. **Desenvolvimento de competências: o futuro agora!** Revista Treinamento & Desenvolvimento, São Paulo, jan. 1997, p. 12-14.

MAMONA, Karla Santana. Salário de secretária pode chegar a R\$ 9,5 mil no Brasil – **InfoMoney**. 2013. Disponível em: <http://www.infomoney.com.br/carreira/emprego/noticia/2982314/salario-secretaria-pode-chegar-mil-brasil>. Acesso em: 07 maio 2015.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas Ed., 2009.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Classificação Brasileira de Ocupações – CBO**. 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/downloads.jsf>>. Acesso em: 30 abr. 2015.

MOREIRA, Katia Denise; OLIVO, Luis Carlos Cancellier de. O profissional de Secretariado Executivo como mediador de conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 3, n. 1, p.30-53, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/62/pdf#.VVnhw7IViko>>. Acesso em: 07 maio 2015.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CHAPECÓ. **Banco de Dados**. 2004. Disponível em <http://www.portalchapeco.com.br/chapeco.pdf>. Acesso em: 17 maio 2015.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ANDRADE JÚNIOR, José Alberto Ferreira. Secretariado: Formação e Mercado no Estado do Sergipe. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 2, n. 1, p.6-31, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/44/88#.VVni47IViko>>. Acesso em: 07 maio 2015

SANTOS, Magda Elisabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil **Revista do Secretariado Executivo**. Passo Fundo, 2011, n. 7, p. 21-35

SILVA F. C. A.; HEIDEN, F. C.; AGUIAR, V. V. P.; PAUL, J. M. Migração rural e estrutura agrária no oeste catarinense. **Instituto Cepa/SC**. 2ª ed. rev. e atual. Florianópolis, 2003. 99 p.

TODOROV, Maria do Carmo Assis. Guia de Profissões: Secretariado Executivo. **IG**. 2014. Disponível em: <http://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/guia-de-profissoes/secretariado-executivo/4ee399c751881c5a3400002f.html>. Acesso em: 07 maio 2015.

ANEXO A

Cidade da Microrregião de Chapecó (cidades rurais destacadas em verde)

Município	População residente 2010	Urbana	Rural	Densidade demográfica Hab./Km²
1. Águas de Chapecó	6.110	3.236	2.874	43,92
2. Águas Frias	2.424	981	1.443	32,25
3. Bom Jesus do Oeste	2.132	647	1.485	31,40
4. Caibi	6.219	3.578	2.641	36,22
5. Campo Erê	9.370	6.252	3.118	19,57
6. Caxambu do Sul	4.411	2.155	2.256	31,38
7. Chapecó	183.530	168.113	15.417	293,98
8. Cordilheira Alta	3.767	1.448	2.319	44,97
9. Coronel Freitas	10.213	6.067	4.146	43,62
10. Cunha Porã	10.613	6.519	4.094	48,18
11. Cunhataí	1.882	569	1.313	34,53
12. Flor do Sertão	1.588	328	1.260	27,05
13. Formosa do Sul	2.601	1.084	1.517	26,12
14. Guatambú	4.679	1.749	2.930	22,85
15. Iraceminha	4.253	1.468	2.785	25,87
16. Irati	2.096	449	1.647	27,04
17. Jardinópolis	1.766	799	967	25,93
18. Maravilha	22.101	18.087	4.014	130,43
19. Modelo	4.045	2.692	1.353	43,63
20. Nova Erechim	4.275	3.211	1.064	66,38
21. Nova Itaberaba	4.267	1.530	2.737	31,01
22. Novo Horizonte	2.750	921	1.829	18,13
23. Palmitos	16.020	9.871	6.149	45,68
24. Pinhalzinho	16.332	13.615	2.717	127,30
25. Planalto Alegre	2.654	1.067	1.587	42,37
26. Quilombo	10.248	5.746	4.502	36,69
27. Saltinho	3.961	1.255	2.706	25,30
28. Santa Terezinha do Progresso	2.896	539	2.357	24,34
29. Santiago do Sul	1.465	650	815	19,91
30. São Bernardino	2.677	719	1.958	18,47

Município	População residente 2010	Urbana	Rural	Densidade demográfica Hab./Km ²
31. São Carlos	10.291	6.902	3.389	64,73
32. São Lourenço do Oeste	21.792	16.880	4.912	60,24
33. São Miguel da Boa Vista	1.904	439	1.465	26,47
34. Saudades	9.016	5.123	3.893	43,86
35. Serra Alta	3.285	1.835	1.450	36,32
36. Sul Brasil	2.766	1.011	1.755	24,54
37. Tigrinhos	1.757	343	1.414	30,59
38. União do Oeste	2.910	1.107	1.803	31,27

Fonte: Adaptado de IBGE (2010)

ANEXO B

Cidades da Microrregião de Concórdia (cidades rurais destacadas em verde)

Município	População residente 2010	Urbana	Rural	Densidade demográfica Hab./Km ²
1. Alto Bela Vista	2.005	605	1.400	19,35
2. Arabutã	4.193	1.307	2.886	31,71
3. Arvoredo	2.260	501	1.759	24,91
4. Concórdia	68.621	54.865	13.756	86,07
5. Ipira	4.752	2.521	2.231	30,57
6. Ipumirim	7.220	3.148	4.072	29,22
7. Irani	9.531	6.520	3.011	29,14
8. Itá	6.426	4.057	2.369	38,84
9. Lindóia do Sul	4.642	1.930	2.712	24,49
10. Paial	1.763	336	1.427	20,56
11. Peritiba	2.988	1.481	1.507	31,00
12. Piratuba	4.786	2.855	1.931	32,85
13. Presidente Castello Branco	1.725	553	1.172	26,39
14. Seara	16.936	11.586	5.350	54,19
15. Xavantina	4.142	1.118	3.024	19,26

Fonte: Adaptado de IBGE (2010)

AS RACIONALIDADES REPRESENTADAS NAS RELAÇÕES DOS EGRESSOS E A EDUCAÇÃO SUPERIOR PRIVADA EM SECRETARIADO EXECUTIVO DO NORTE DO RIO GRANDE DO SUL

**Tandara Dias Gonçalves
Gabriel Muller
Denize Gryzbovski
UNIJUI e UPF**

RESUMO: O objetivo deste artigo é refletir sobre a profissão, o profissional Secretário Executivo e a visão deste sobre o mercado de trabalho, tomando por base a teoria das racionalidades. Qual(is) racionalidade(s) orienta(m) as práticas do Secretário Executivo? A problemática na vida moderna dos sujeitos em sociedade está na instrumentalização dos valores, subordinando ética, emoções e sentimentos aos interesses econômicos. A justificativa para esta investigação reside no reconhecimento das limitações na formação do profissional Secretário Executivo nas instituições do ensino superior (IESs) privadas brasileiras, que capacita o profissional a partir da racionalidade instrumental. O problema está na prática profissional, pois o mercado de trabalho requer o uso de diferentes racionalidades. Trata-se de uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa dos dados, os quais foram coletados por meio de questionários aplicados a egressos dos cursos de graduação, em instituições do ensino superior privado, no Norte do Estado do Rio Grande do Sul, no período 2010-2014. Os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo. Os resultados indicam que o Secretário Executivo atua no mercado de trabalho orientado por diferentes racionalidades, mas suas práticas são orientadas pelos pressupostos teóricos da racionalidade instrumental e racionalidade substantiva.

Palavras-Chave: Secretariado Executivo. Racionalidades. Formação profissional.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo é recente no Brasil, cujo exercício é regulado pela Lei nº 7.377/85, com redação alterada pela Lei nº 9261/96, mas tem apresentado significativo crescimento no mercado de trabalho (NONATO JÚNIOR, 2009). Secretário executivo é o profissional diplomado por Curso Superior de Secretariado, bem como o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência da Lei nº 9.261/96, houver comprovado o exercício efetivo das atribuições mencionadas no art. 4º da referida lei. Sendo assim, o curso de graduação é o elemento fundamental na formação deste profissional. Todavia, a pesquisa científica na área ainda é incipiente e o campo de estudos se apresenta bastante frágil (BISCOLI, 2013). Nesse sentido, investigações a respeito do profissional formado no Brasil e sobre o mercado de trabalho tornam-se fundamentais para avaliar profissão, profissional, mercado de trabalho e o desenvolvimento do campo de pesquisa, entre outros temas contribuem para o aprimoramento da formação profissional. O tema racionalidade orientadora das práticas de trabalho do Secretário Executivo é uma dessas contribuições. Para tanto define-se a seguinte pergunta de pesquisa: qual(is) racionalidade(s) orienta(m) as práticas do Secretário Executivo?

O objetivo do presente estudo é refletir sobre a profissão, o profissional e a visão destes do mercado de trabalho, compreendendo a(s) racionalidade(s) na prática profissional.

Especificamente buscaram-se identificar os fatores para categorizar o perfil profissional dos Secretários Executivos egressos dos cursos de graduação, em instituições do ensino superior privado, no Norte do Estado do Rio Grande do Sul, no período 2010-2014. O pressuposto teórico é de que o profissional Secretário Executivo atua no mercado de trabalho orientado por diferentes racionalidades, mas em especial suas práticas são orientadas pelos pressupostos teóricos da racionalidade instrumental, descritos por Max Weber, combinada com os pressupostos teóricos da racionalidade substantiva, descritos por Alberto Guerreiro Ramos.

A justificativa para esta investigação reside no reconhecimento das limitações na formação do profissional Secretário Executivo nas instituições do ensino superior (IESs) privadas brasileiras. Ainda que as IES estejam com função de preparar pessoas para o mercado de trabalho, a educação formal em nível superior se afastou do compromisso com a sociedade, em formar cidadãos éticos e responsáveis, capazes de modificar a realidade em que vivem; assumiu a responsabilidade de instrução técnica, desenvolvimento de competências individuais e instrumentalização econômica (GOERGEN, 2008; 2013).

Tais argumentos encontram-se presentes em Chanlat (1999), teórico crítico, que afirma existir uma problemática na vida moderna dos sujeitos em sociedade, pois há o desenvolvimento de uma instrumentalização dos valores, ou seja, subordinação de ética, emoções e sentimentos aos interesses econômicos. Isso tudo pressupõe práticas orientadas pelos fundamentos teóricos da racionalidade instrumental, em que valores e desejos são de certa forma negligenciados e revertidos em recompensas/resultados econômicos (CHANLAT, 1999). No entanto, como voltar-se para a ação orientada pela subjetividade humana, quando as atribuições do Secretário são executar tarefas relativas à anotação e redação, digitação e organização de documentos, recepção, registro de compromissos e informações? Tais atribuições transmitem a ideia de práticas desenvolvidas de acordo com a racionalidade instrumental, mas são todas permeadas por comportamento ético e racionalidades que não podem seguir exclusivamente as ações orientadas para fins, como recomendam os fundamentos da burocracia impressos na obra de Max Weber.

Os resultados desse estudo são apresentados em quatro partes além desta introdução. Na Parte 2 são apresentados os fundamentos teóricos das racionalidades. Na Parte 3 está o delineamento da pesquisa e a descrição dos procedimentos metodológicos adotados na investigação empírica e no tratamento dos dados coletados. Na Parte 4 são apresentados os dados empíricos e suas análises. E, na Parte 5, as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A sociedade atual configura-se como de organizações e a racionalidade preponderante em todas as instâncias tem sido a instrumental (SERVA, 1997; BRUSCH et al., 2009; ALCADIPANI, 2011;). Por racionalidade instrumental entende-se aquela que promove ações liberadas das premissas de valores éticos, morais, religiosos e de crenças e que oportunizam abusos de poder e ampliação da competição entre indivíduos, com consequente redução do agir e viver saudável (RAMOS, 1989; WEBER, 1991; SERVA; 1997).

Na perspectiva weberiana, trata-se de uma orientação econômica realizada de forma racional referente a fins, determinada, em regra, por uma ação de direção, qualquer que seja a natureza desta, por vezes condicionada também “por ações e acontecimentos não-econômicos e não-cotidianos e, além disso, pela pressão da necessidade por restrição absoluta ou (regularmente) relativa do espaço de subsistência” (WEBER, 1991, p. 41). As medidas típicas de uma orientação econômica racional, descritas pelo referido autor, são: distribuição planejada das

utilidades (bens, trabalho ou outros portadores das mesmas), entre o presente e o futuro (poupança); estabelecimento de uma ordem de importância das utilidades; abastecimento planejado (produção e obtenção) das utilidades; aquisição planejada de um poder garantido sobre aquelas utilidades;

Este tipo de racionalidade se mostra um modelo limitada no exercício profissional, pois a qualidade de vida tem sido tratada como equivalente às utilidades weberianas. A sociedade exige a retomada da subjetividade humana (BRUSCH et al., 2009; MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2013; OLTRAMARI; FRIDERICHS; GRZYBOVSKI, 2014), a interação simbólica entre sujeitos nas organizações, bem como o repensar de práticas sociais. Na tentativa de construção de um novo quadro analítico, argumenta-se em favor da inserção dos elementos da racionalidade substantiva nas práticas no exercício profissional, que vai além da razão associada à lógica (racionalidade aristotélica) a qual concentra o interesse sobre os valores, a motivação e satisfação pessoais e os elementos políticos (concepção de POLANYI, 1980). É preciso contemplar a ética como disciplina para abordar a vida social e a emancipação do homem face ao contexto social sob a orientação para o êxito e para o entendimento (POLANYI, 1980; RAMOS, 1989; HABERMAS, 2001; GIDDENS, 2003).

A racionalidade substantiva, portanto, se revela forte para atender as exigências de reformulação da ação racional. Mas, ao mesmo tempo, é ampla, complexa e subjetiva. Então, também oferece limitações, especialmente por sugerir ruptura na concepção gerencial ao não apresentar elementos claros de análise do desempenho dos indivíduos membros das organizações, nem elementos de controle de ações e processos (RAMOS, 1989; MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2013).

Para estudar racionalidades no comportamento dos profissionais Secretários Executivos, é imperativo compreender a racionalidade instrumental (WEBER, 1969), a racionalidade comunicativa (HABERMAS, 1968) e a racionalidade substantiva (RAMOS, 1989). Nas palavras de Serva (1997), a teoria substantiva da vida humana associada, de Guerreiro Ramos é a fundamentação dos estudos sobre a racionalidade nas organizações, contemplando uma vasta abordagem teórica. Esta teoria apresenta a razão substantiva como centro da análise, considerando a ética como disciplina principal sobre qualquer outro fator que venha aproximar-se da vida social (RAMOS, 1989). A centralização da teoria em ética vem diretamente de encontro com os princípios de um profissional de secretariado executivo, sendo a primeira e principal característica deste (FENASSEC, 1989; NONATO JUNIOR, 2009; DURANTE; FÁVERO, 2009). Sá (2000) considera que ética é a ciência da conduta humana, pois envolve estudos de aprovação ou não da ação dos homens.

Para Ramos (1989), a ideia da racionalidade substantiva seria uma atribuição natural do humano, encontrada na psique. Por este meio, as pessoas podem conduzir suas vidas em direção a auto realização, contrapondo tal busca no alcance das necessidades sociais. Entretanto, para que haja balanceamento nas ações, é necessário um debate racional e um julgamento das ações no sentido ético-valorativo (RAMOS, 1989; SERVA, 1997).

Assim, confirma-se que há diferença significativa entre racionalidade instrumental e racionalidade substantiva (RAMOS, 1989), pois esta seria representada pela razão onde o indivíduo busca um sucesso individual sem considerar os pressupostos éticos e humanistas. São atitudes baseadas no individualismo e no êxito econômico, uma lógica fornecida pela razão subjacente às ações, o que representa o contexto capitalista pela dimensão econômica. Esta racionalidade direciona os padrões de sucesso a ser atingido, orienta as leis do mercado e egocentria pela natureza, fazendo com que humanos usem de forma irracional e desenfreada os recursos ambientais (RAMOS, 1989).

Nesse sentido, é preciso resgatar a concepção teórica da ação social orientada a partir de valores e convicções pessoais, a qual representa um avanço no comportamento profissional no mercado de trabalho, em relação à ação social orientada para fins específicos. Observe as diferenças entre as racionalidades instrumental e substantiva no Quadro 1.

Quadro 1 – Ação e ação social nas racionalidades instrumental e substantiva

Constructos	Racionalidade Instrumental	Racionalidade Substantiva
Ação	Os assuntos são tratados de forma prática e objetiva.	Parte da estimulação do sujeito ao encontrar a autorrealização
Ação social	Ações sociais com interesse em atingir fins específicos, premeditados.	Ações sociais orientadas a partir de valores e convicções pessoais.

Fonte: Adaptado de Serva (1997).

Esta teoria crítica da sociedade moderna, como encontra-se presente na obra de Ramos (1989), categoriza um modelo emergente de racionalidade nas relações de Secretários Executivos. Afirma-se isto pela importância universal da ética associada à ação do profissional no cotidiano organizacional, a qual, parafraseando Alberto Guerreiro Ramos, constitui absoluta referência à vida dos povos. No entanto, também se entende que é na universidade o núcleo de formação profissional, pois, como afirma Morales (2009), ali (re) organizam-se e estabelecem-se diálogos entre saberes e também aproximam-se problemas da sociedade. Ainda, é na pós-graduação que se produzem conhecimentos ampliados e onde preparam-se profissionais à incorporação interdisciplinar. Se há um número significativo de profissionais de diversas áreas de conhecimento que buscam a oportunidade de aprofundar e consolidar sua prática profissional, é possível que o façam orientados por diferentes racionalidades, razão pela qual desenvolve-se o presente estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa dos dados, os quais foram coletados por meio de questionários enviados por e-mail e utilizando-se a tecnologia Google Drive® para obtenção das respostas. O instrumento foi elaborado com 18 questões abertas de forma a obter respostas discursivas.

Os respondentes foram definidos como egressos do ensino superior privado do norte do Estado do Rio Grande do Sul, categorizados como Bacharéis em Secretariado Executivo formados no período 2010-2014. A escolha dos sujeitos da pesquisa está diretamente relacionada a qualidade dos dados coletados, pois é necessário que os sujeitos possuam características em comum, pertinentes aos objetivos da pesquisa (BARBOUR, 2009), bem como experiência no mercado de trabalho. O intervalo temporal de formação dos respondentes decorre desta necessidade, pressupondo-se que profissionais formados há mais de cinco anos possuem dados mais qualificados para atender aos objetivos do estudo.

O tamanho amostral foi de 175 egressos e a taxa de respostas aos questionários foi de 15,43%, representado por 27 respondentes, os quais são do gênero feminino e estão na faixa etária entre 22 e 47 anos.

Para análise dos dados foi utilizado o método análise de conteúdo. Bardin (2009, p. 40) define como intenção do método “a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção

(ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não)”. Inferência, afirmam Mozzato e Grzybovski (2011), é uma condição interpretativista devido à variedade de dados adquiridos em pesquisas qualitativas, com relevância da precisão científica e profundidade na investigação em pesquisas sociais, principalmente quando o paradigma orientador é crítico (MORGAN, 2013).

A aplicação do método seguiu todas as fases recomendadas por Bardin (2009), as quais contemplam a pré-análise e exploração do material, a codificação, a categorização e a inferência do quociente entre variáveis analíticas, representadas por palavras mais citadas nas respostas. Essa inferência é de extrema relevância para demonstrar que o quociente lexical (variável de inferência) aumenta significativamente relevância da leitura e entendimento das racionalidades.

Tendo em vista a necessidade de utilizar um meio de decodificação dos dados brutos adquiridos no processo de coleta, para esta pesquisa foram utilizadas duas técnicas de análise, a categorial e a das relações (VERGARA, 2005; BARDIN, 2009;).

A técnica de análise categorial é considerada a mais antiga cronologicamente e mais utilizada na prática; seu funcionamento dá-se por operações de desmembrar o texto em categorias, como recomendam Bardin (2009), Vergara (2005) e Mozzato e Grzybovski (2011). A opção pela análise categorial justifica-se pelo fato de ser a melhor alternativa quando se pretende pesquisar valores, motivações, opiniões, atitudes e crenças, através de dados qualitativos (BARDIN, 2009).

Na análise das relações, Bardin (2009) explica que, através do aparecimento frequente de elementos textuais, é possível orientar as análises, nas “relações que os elementos do texto mantêm entre si.” (p. 257). Deste modo, esta técnica subdivide-se em três subanálises, as quais são: análise das co-ocorrências, análise estrutural e análise do discurso. Neste estudo opta-se por trabalhar com a análise das co-ocorrências, a qual consiste em identificar a frequência de aparições de elementos formais e informais no texto de modo que signifiquem diferentes expressões dos locutores, revelando subjetivamente o mesmo conteúdo.

Tal análise é apropriada na presente pesquisa, pois permite a clarificação das estruturas da personalidade, preocupações individuais e coletivas, estereótipos, representações sociais e ideologias, como observa Bardin (2009).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os Secretários Executivos, egressos no período 2010-2014 do ensino superior privado no Norte do Estado do Rio Grande do Sul, são jovens e demonstram censo crítico em relação a sua formação profissional e ao mercado de trabalho no exercício da profissão. A maioria (85,18%) considera sua formação profissional suficiente para o exercício profissional, mas igualmente considera fundamental continuar os estudos formais, tanto em nível de graduação em áreas afins (Administração é mais frequente entre os sujeitos pesquisados) quanto em nível de pós-graduação *lato sensu* (Gestão de Pessoas, Administração Estratégica, Administração Pública são os mais cursados). O aperfeiçoamento profissional está sendo mais frequente em cursos de graduação do que em cursos de especialização. Um fator determinante para a continuidade dos estudos é o econômico, o que sugere um mercado de trabalho que não remunera os profissionais de forma satisfatória, atuando como um fator restritivo para realizar investimentos em qualificação profissional.

Para ilustrar tal constatação, o profissional R21 afirma: “Hoje estou finalizando uma graduação de Administração, para aperfeiçoar o que eu já faço e contribuir para uma boa

carreira profissional”. Ao afirmar que o curso de graduação adicional a sua formação básica é um meio para alavancar sua carreira profissional (fim específico/meta), o sujeito utiliza os fundamentos teóricos da razão instrumental. Trata-se de uma orientação econômica da ação (WEBER, 1991, p. 41), dentre as quais está a possibilidade de crescimento profissional e a ampliação de suas competências para competir com outros profissionais em melhores condições. É uma busca consciente, primariamente uma ação de direção (WEBER, 1991), que R21 fez ao optar pela realização de um curso de graduação adicional ao de Secretariado Executivo com vistas a alcançar seus objetivos associados à carreira profissional. Apenas nove (9) respondentes tem curso de especialização.

A universidade não é apenas um espaço de formação profissional básica, mas é um centro de investigação, um núcleo de formação e de aproximação de saberes. Assim, é uma utilidade, na concepção weberiana, mas também é um elemento da sociedade que conduz a vida pessoal do sujeito, numa perspectiva crítica, na direção da autorealização (SERVA, 1997). A respeito, Morales (2009) entende que os cursos de especialização são fundamentais na formação de um profissional mais completo e com seu olhar voltado para os problemas da sociedade uma vez que é neste nível de ensino que se incorporam conhecimentos interdisciplinares, ou seja, onde se ampliam e convergem diferentes racionalidades.

Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram a escolher o curso de Secretariado Executivo, os respondentes evidenciaram o uso de um misto das racionalidades. Inicialmente, a predominância da racionalidade instrumental, afinal, as escolhas foram planejadas almejando o crescimento profissional com retorno financeiro, ou seja, uso da racionalidade instrumental com 81,91% das ocorrências. Mas as respostas também estavam permeadas pela racionalidade substantiva, como ilustram os estratos apresentados a seguir:

Busca por mais conhecimento; profissão com possibilidade de grande crescimento profissional; valor da mensalidade consegui Bolsa Prouni; identificação com a variedade de disciplinas; Língua estrangeira e a formação em três anos. [R7]

Para conseguir uma Gratificação por Qualificação de 20% no meu salário. [R16]

Bem sincera? No início, foi pelo custo. Eu não podia pagar algo muito caro e minha mãe disse que me ajudaria com 50% e o resto eu tinha que me virar... Então foi o mais em conta que tinha em Soledade [cidade de domicílio do sujeito]. Porém, no primeiro semestre eu já estava apaixonada pelo curso. Até ganhei uma bolsa 100% em outro curso, mas não quis trocar. [R10]

Muito! Principal aspecto foi a dificuldade. A visão que o estudante tem é que ele vai sair do curso já no mercado de trabalho. MENTIRA! Se você se destaca na turma você será o escolhido pra melhor empresa. MENTIRA! A faculdade não ensina o mais importante, experiência. Se você tem experiência e é seguro de si, passa segurança, você tá dentro, caso contrário não. (R11)

Fácil acesso ao ensino superior, numa universidade importante da região de moradia, questões econômicas, como o poder de compra associado ao valor das mensalidades, para esses respondentes, foram elementos racionais norteadores da decisão em favor do curso de Secretariado Executivo. Também apresentam motivos associados a sua autorealização, como sonhos, paixões, identificação com o curso, conhecimento de outros idiomas. Este último motivo citado aparece associado ao ser diferente de outros profissionais no mercado de trabalho, pois a maioria da população brasileira não domina os idiomas inglês e espanhol (FREITAS et al., 2013). Assim, ao apresentarem seus motivos como utilidades, no sentido weberiano, contrabalançam-os com motivos de busca de emancipação e autorealização, uma tentativa de alcançar a satisfação social sem dissociarem-se do julgamento ético-valorativo

das ações, como apontam Serva (1997), Mozzato e Grzybovski, 2013; Oltramari, Friderichs e Grzybovski (2014).

Nessa construção argumentativa de suas ações, o Secretário Executivo utiliza, simultaneamente, a racionalidade instrumental e substantiva

Ao serem questionados a respeito dos seus sonhos, os egressos afirmam que tinham sonhos específicos quando do seu ingresso ou escolha do curso de Secretariado Executivo, com destaque para os seguintes: (a) desejo de trabalhar; (b) busca por conhecimentos. Na totalidade, tais sonhos representaram 63,34% das expressões com ocorrência nas respostas.

Nas palavras do R6 (“Trabalhar numa empresa multinacional. Ser uma executiva de sucesso”), encontram-se elementos que configuram o uso da razão aristotélica, as quais associam-se à racionalidade substantiva descrita por Guerreiro Ramos. “Ser uma executiva de sucesso”, “trabalhar numa empresa multinacional”, “desejo de trabalhar” e outros motivos estão associados à ações subjetivas em busca da satisfação pessoal, ou seja, da autorealização. A prática, nesses casos, é orientada pela possibilidade de escolha, não apenas pela distribuição planejada das utilidades disponíveis, como sugere Weber (1991). O planejamento das ações aparecem aqui como elementos subjetivos na construção do indivíduo, como afirma Serva (1997).

Ao final do curso, no entanto, tais sonhos e objetivos de realização evidenciam distanciamento e perda de sonhos. Num grupo de respondentes obteve-se 45,69% de ocorrências indicando a racionalidade instrumental e, em outro grupo, 41,77% de ocorrências indicando o uso da racionalidade substantiva, como evidencia R11:

[Os sonhos] não [foram] apagados, mas transformados. Não podemos esconder a realidade, a profissão está a abrindo espaço agora, mas ainda não é reconhecida, somente em empresas grandes, e na nossa região não temos muita opção. Então de pouco adianta se formar em SE, tem que fazer alguma outra coisa.

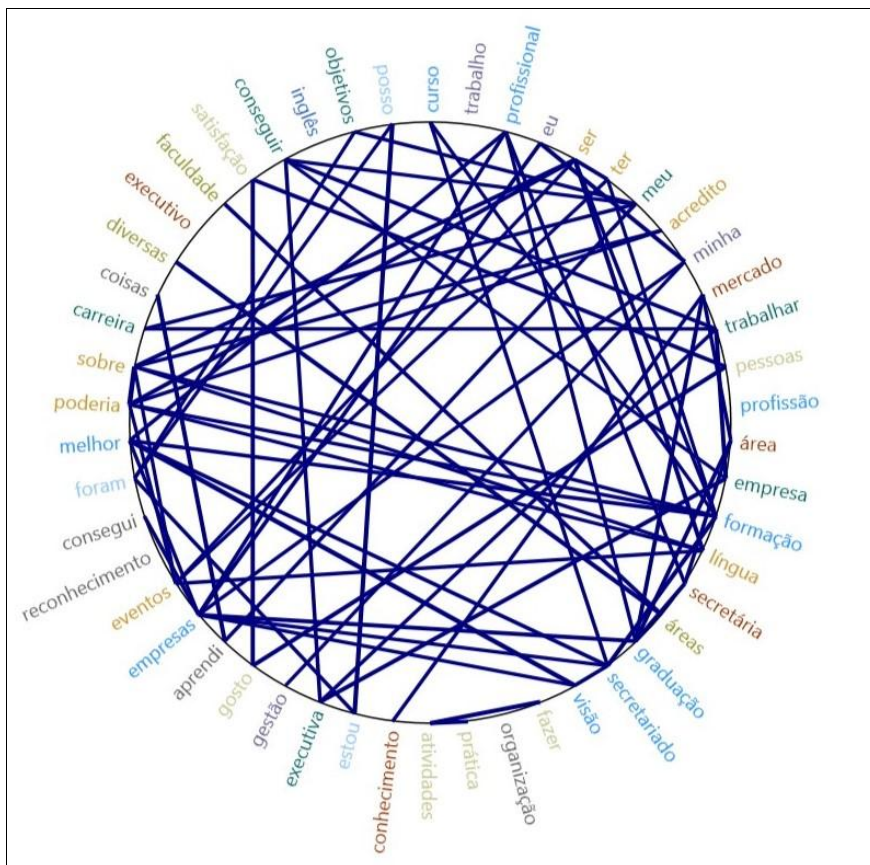
A realidade do mercado de trabalho destes egressos confirma o sonho em suspendendo de realização. Há desempregados (7,40%), servidores públicos concursados (7,40%), registrados formalmente como Secretários (11,12%) ou Secretários Executivos (11,12%) nos cargos que ocupam. A maioria (62,96%), no entanto, estão ocupando outros cargos, como: profissionais de vendas, assistentes, recepcionistas, auxiliares administrativos, outros. Isto explica e evidencia a mudança de visão de mercado de trabalho, pois quando encontravam-se no curso estes sujeitos almejavam grandes carreiras promissoras, e não foi o que a maioria encontrou até o momento.

Com base no exposto, definiram-se os perfis dos profissionais investigados quanto as expectativas com suas profissões, os quais resultaram nos seguintes:

- Pessimistas..... 87,52%
- Otimistas..... 12,48%

Numa tentativa de sistematizar todas as respostas apresentadas pelos profissionais investigados, na Figura 1 encontra-se a representação gráfica das co-ocorrências de palavras, denominada “nuvem de palavras”, que contém as cinquenta palavras mais citadas pelos sujeitos da pesquisa.

Figura 1 – As 50 palavras mais citadas pelos sujeitos da pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

A análise realizada à luz das racionalidades revela que a construção de sentidos do profissional Secretário Executivo se dá com base nas diferentes racionalidades, (e seria impossível pensar em apenas uma racionalidade orientando a ação, conforme reconhece Ramos (1989). Assim como outras profissões, o Secretário Executivo é formado pelos fundamentos das Ciências Sociais e desenvolve competências, habilidades e atitudes (CHA) para atuar em diferentes organizações. Assim, seu comportamento é resultado de uma complementaridade de conhecimentos que, se por um lado demonstra intenções, desejos e impulsos momentâneos (racionalidade substantiva), por outro lado revela materialidade, instrumentalização, coerência com os fins (racionalidade instrumental). Entretanto, interpretar o discurso dos egressos do curso de Secretariado Executivo às diferentes racionalidades é um desafio teórico. O processo de compreensão das racionalidades que envolvem a forma de pensar e agir dos indivíduos é complexo (OLIVEIRA, 2014), pois a fundamentação das ações apresentadas pelos sujeitos da pesquisa revelam sutilezas, significados e sentidos escondidos e/ou limitados ao comportamento ético impresso no Código de Ética deste profissional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os egressos dos cursos de Secretariado Executivo, do ensino superior privado do Estado do Rio Grande do Sul, no período 2010-2014, são jovens, mulheres e pessimistas em relação ao mercado profissional. São sujeitos com uma história “curta”, mas com elevado grau de criticidade sobre sua profissão, mercado de trabalho, mas que almejam um dia atingir seus

sonhos, pois há paixão no exercício profissional. Se, por um lado, demonstram ser profissionais formados para realizarem ações sociais com interesses em atingir fins específicos, premeditados, como consta na racionalidade limitada, por outro lado, são sujeitos do mundo em busca da auto realização, com convicções e um conjunto de valores morais e éticos que os permitem construir “pontes” entre a frustração e a busca da realização, mesmo que não imediata. Nessa dimensão está um profissional realizando ações sociais orientadas a partir de valores e convicções pessoais.

Os resultados deste estudo indicam que o Secretário Executivo do Norte Gaúcho é um egresso do ensino superior privado com nova visão de mundo, em relação aquele que ingressou no curso de graduação, mas que reconhecem limitações na capacidade da universidade formar profissionais com saberes interdisciplinares, que conseguem estabelecer diálogos entre saberes e aproximarem-se dos problemas da sociedade. Fundamentalmente, tais sujeitos sentem-se parte do problema e ao mesmo tempo incapazes de resolvê-lo, o que provoca uma reflexão crítica sobre o campo de atuação profissional.

Assim, colocam-se novos questionamentos para orientar uma possível agenda de pesquisa, mesma que esta seja preliminar: como novas políticas sociais de acesso à educação superior pode tornar os jovens formados mais próximos da realidade? Formar jovens com múltiplas racionalidades ajudaria no desenvolvimento de uma carreira profissional realizada profissional e financeiramente? Se os dados aqui apresentados revelam falha na formação profissional, com relação à inserção do profissional no mercado de trabalho, a culpa poderia ser atribuída à imagem do profissional no mercado de trabalho ou a imagem vendida ao ingressante no curso de graduação está deturpada em relação ao real?

Por fim, os dados deste estudo indicam que o profissional Secretário Executivo atua no mercado de trabalho orientado por diferentes racionalidades, mas em especial suas ações são orientadas pelos pressupostos teóricos da racionalidade instrumental (Max Weber) e racionalidade substantiva (Alberto Guerreiro Ramos).

REFERÊNCIAS

ALCADIPANI, R. Academia e a fábrica de sardinhas. *Organização & Sociedade*, v. 18, n. 57, p. 345-348, abr./jun. 2011.

ABREU, A. A. (Coord.). *Dicionário histórico-biográfico brasileiro: pós-1930*. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001.

BARBOUR, R. *Grupos focais*. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009.

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. *Revista Expectativa*, v. 12, n. 12, p. 9-42, 2013.

BRUSCH, P.; OLIVEIRA, V. A. R.; BOTREL, M.; NASCIMENTO, J. P. B. Burocracia e subjetividade: novos delineamentos nas relações de trabalho contemporâneas. In: *SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA (SEGGeT)*, 6, 2009, Resende. *Anais do VI Simpósio...*, Resende, 2009.

CHANLAT, J. Ciências sociais e management: reconciliando o econômico e o social. São Paulo: Atlas, 1999.

DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A.(Coord.). Gestão secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009.

FIGUEIREDO, V. Secretariado: dicas e dogmas. Brasília: Thesaurus, 1987.

FREITAS, J. S. L.; BARROS, C. M. P.; SILVA, J. S.; ANDRADE, A. A. As oportunidades e os desafios para o profissional de secretariado executivo nas organizações. In: SEMINÁRIO MULTIPROFISSIONAL INTEGRADO DE SECRETARIADO DA REGIÃO NORDESDE, 12, 2013, Porto Seguro. Anais do XII Seminário..., Fenassec, 2013.

GIDDENS, A. A constituição da sociedade. 2.ed., São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GOERGEN, P. Educação superior entre formação e performance. Avaliação, Campinas, v. 13, n. 3, p. 809–815, nov. 2008.

_____. Da formação ao ensino: um ponto cego nas políticas de pós graduação. Avaliação, Campinas, v. 18, n. 1, p. 45–68, nov. 2013.

HABERMAS, J. Teoria de la acción comunicativa, I. Racionalidad de la acción y racionalización social. Taurus Humanidades: Madrid, 2001.

MORGAN, G. Imagens da organização. São Paulo: Atlas, 2013.

GRZYBOVSKI, D; MOZZATO, A. R. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios. Revista de Administração Contemporânea, v. 15, n. 4, p. 731-747. jul./ago. 2011.

_____. As racionalidades segundo os teóricos do (póst)modernismo para a análise das empresas familiares. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL EPISTEMOLOGIA E SOCIOLOGIA DA CIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO, 4, 2014, Florianópolis. Anais do Colóquio... Florianópolis: Rede ORD/UFSC, 2014.

MORALES, A. G. M. A formação dos profissionais educadores ambientais e a universidade: trajetórias dos cursos de especialização no contexto brasileiro. Educar em Revista, n. 34, p. 185-199, 2009. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-40602009000200011>.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Abordagem crítica nos estudos organizacionais: concepção de indivíduo sob a perspectiva emancipatória. Cadernos EBAPE.BR, v. 11, n. 4, artigo 1, p. 503-519, dez. 2013.

NONATO JÚNIOR, R. Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a Fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, A. L. Os reflexos da experiência formativa na vida profissional do administrador: uma investigação a partir da ótica de egressos da educação superior privada do Sul de Minas Gerais. Tese (Doutorado em Administração)– Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2014.

OLTRAMARI, A. P.; FRIDERICHS, B. P.; GRZYBOVSKI, D. Carreira, família e a dialógica do assujeitamento: o discurso vigente em uma revista popular de negócios. Cadernos Ebape.BR, v. 12, n. 1, artigo 6, p. 112-130, 2014.

POLANYI, K. A grande transformação: as origens de nossa época. Rio de Janeiro: Campus, 1980.

RAMOS, A. G. A nova ciência das organizações: uma reconceitualização da riqueza das nações. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1989.

SÁ, A. L. Ética profissional. São Paulo: Atlas, 2000.

SERVA, M. A racionalidade substantiva demonstrada na prática administrativa. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 18–30, 1997.

SIMÕES, A. R.; POMBO, L. Linhas orientadoras para avaliação de encontros científicos. Revista Lusófona de Educação, n. 15, p. 99-111, 2010.

VERGARA, S. C. Métodos de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2005.

WEBER, M. Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva. Brasília: EdUnB, 1991. Volume I.

O MERCADO DE TRABALHO PARA A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA REGIÃO OESTE DE SANTA CATARINA: UMA PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL SOBRE A PROFISSÃO E REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO CARGO

Juliana da Silva Alves
juh.s.alves@hotmail.com
Rafaela Eufrásio de Paula
epaularafaela@gmail.com
Raissa Amaral Custódio
raissacust@gmail.com
UFSC

RESUMO: Em virtude das mudanças no mercado de trabalho e da globalização é possível perceber o quanto é exigido aos colaboradores pelas organizações atualmente. As competências requeridas pelos recrutadores estão cada vez mais específicas, também para o Secretário Executivo, que teve suas funções modificadas ao longo dos anos, não limitando-se apenas ao operacional, mas também na participação nos processos gerenciais e no mapeamento de estratégias. Diante desse fato, a presente pesquisa teve como pretensão investigar como a profissão de secretariado está inserida no mercado de trabalho na região Oeste de Santa Catarina, com ênfase nas microrregiões de Xanxerê, Joaçaba e São Miguel do Oeste. Para isso, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. Dessa forma, concluiu-se que essas regiões têm como base a agricultura e são de pequenas dimensões, portanto, não há um foco empresarial e industrial.

PALAVRAS-CHAVE: Mercado de trabalho. Globalização. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

Quando se trata de mercado de trabalho, é importante entender que ele está em constante mudança. Fatores econômicos afetam a rotina mercadológica e, conseqüentemente a vida de cada indivíduo. O desenvolvimento tecnológico, o intercâmbio de fatores produtivos e abertura comercial fazem com que o mercado se expanda e requeira mais competências em relação aos concorrentes para uma vaga de emprego, Santos e Moretto (2012) ressaltam que em um cenário mais competitivo, tanto no nível global quanto local, é demandado profissionais mais preparados para lidar com as incertezas do mercado e, também, capazes de se adaptarem às novas necessidades que ele demanda.

Com a globalização, fica mais visível a abertura das empresas no âmbito internacional e o aumento de suas dimensões, portanto, estão cada vez mais competitivas. Diante deste fato, a seleção de seus colaboradores está mais rigorosa, a fim de contratar pessoas que são capazes de utilizar seus conhecimentos para atingir resultados esperados, inclusive para o profissional de secretariado executivo. Almeida et al (2010, p.49) dizem que “O cenário empresarial impõe mudanças por causa dos efeitos da globalização e da transformação diária das ferramentas tecnológicas. Com isso, há uma maior exigência nos processos de seleção e contratação do profissional de secretariado.”

A profissão de secretariado, assim como o mercado, evoluiu e os profissionais estão cada vez mais capacitados a atender as exigências a eles requisitadas. Suas competências ultrapassam o

operacional, uma vez que as atribuições do Secretário estão relacionadas aos assuntos gerenciais das organizações. Segundo Bíscoli e Cielo (2004), com essas mudanças o profissional de secretariado está apto a exercer o papel de assessor gerencial, cujas habilidades vão de processos administrativos rotineiros ao gerenciamento das relações organizacionais. Entretanto, é possível identificar uma percepção antiga sobre a profissão por parte das empresas e, às vezes, da sociedade. Este fato acarreta dificuldades para os Secretários inserirem-se no mercado, e como consequência, impede-os de praticar seus conhecimentos e atuarem não apenas na parte operacional, mas também no tático. Almeida et al (2010) afirmam que há empresas que não acompanharam a evolução desse profissional, apenas lhes dando atribuições operacionais, sem complexidade, onde muitas vezes, o próprio profissional não valoriza o seu trabalho, desta forma, o Secretário Executivo é visto como um subalterno.

É nesse contexto que o desenvolvimento dessa pesquisa se dá em torno da seguinte questão: Como a profissão de secretariado está inserida no mercado de trabalho na região Oeste de Santa Catarina, mais especificamente nas microrregiões de São Miguel do Oeste, Joaçaba e Xanxerê e seus respectivos municípios?

O artigo tem como objetivo geral investigar, de acordo com o foco econômico da referida região, quais são os requisitos solicitados pelas empresas localizadas no Oeste catarinense para recrutarem Secretários Executivos para fazerem parte de suas equipes.

Como específicos, apura-se quais nomenclaturas são utilizadas nas divulgações das vagas, caso haja o cargo. Também buscam verificar quais competências as empresas requerem de seus Secretários, o gênero exigido para o cargo, os salários referentes a cada vaga e a escolaridade necessária para candidatar-se. Dessa forma, certificar se as empresas estão cientes da regulamentação da profissão pela Lei Federal 7377/85 (BRASIL, 1985).

O presente artigo está dividido da seguinte maneira: através de base teórica, tenta-se buscar informações sobre as competências do profissional de secretariado e como se encontra a situação do profissional no mercado de trabalho de modo geral. Na terceira seção foi apresentada a metodologia utilizada para obter as informações necessárias para chegar aos resultados e, por fim, as considerações finais com base nas discussões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A problemática deste estudo é saber o quanto a profissão de Secretariado Executivo está inserida no mercado de trabalho na região Oeste de Santa Catarina, especialmente nas microrregiões de São Miguel do Oeste, Joaçaba e Xanxerê, e qual a sua importância para as organizações. Para isso, é importante que suas competências e seus papéis sejam evidenciados através de teorias que podem auxiliar esse estudo.

2.1. O mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo no Brasil

Segundo Mattos (2002), o mercado de trabalho está em constantes mudanças que são consequências de fatores econômicos e sociais. Esses fatores influenciam a vida de todas as pessoas e empresas, pois eles são bases para decisões que trarão resultados negativos ou positivos. Devido a essas mudanças, é necessário que os profissionais estejam preparados para que sobrevivam ao mercado e consigam se alocar em empregos sem grandes dificuldades. De acordo com Santos e Moretto (2012), em consequência das transformações ocorridas na economia nos anos de 1990, houve maior exigência intelectual por parte das organizações aos

colaboradores a fim de contratar profissionais capazes de compreender e absorver novas informações e de operar novas tecnologias que surgiram nessa época.

Essa mudança no mercado, como consequência da reestruturação econômica no Brasil, exigiu que os profissionais se preparassem para diversas funções no setor produtivo. Esse fator, a economia, pode ser considerado como ameaça para várias organizações cujos profissionais não estão capacitados e preparados intelectualmente, mas também como uma oportunidade para profissionais que têm formação multitarefa, no caso: o Secretário Executivo.

Segundo D'Elia (2002), o profissional de secretariado, por ser polivalente, desempenha papéis importantes nas organizações, e além de realizar atividades de rotina, atua também como assessor, assistente, agente facilitador e coordenador de informações. Com essa mudança de função, o Secretário tem tido uma boa colocação no mercado, já que este está cada vez mais exigente no sentido de requerer competências específicas e características que são solicitadas aos profissionais. De acordo com Santos e Moretto (2012), percebe-se que o profissional de Secretariado tem boa aceitabilidade no mercado por possuir competências importantes para as organizações. Também é desejada a constante qualificação desses profissionais, uma vez que, através de especializações, é capaz de contribuir e acompanhar de forma eficaz e eficiente as transformações do mercado e as dinâmicas econômicas de forma positiva.

2.2. Dinâmica econômica na região Oeste de Santa Catarina

A região Oeste de Santa Catarina, segundo o SEBRAE/SC (2013), possui uma área de 27.288,763km², que corresponde a 28% do território catarinense e em 2010 a população da Mesorregião alcançou 1.200.230 habitantes.

Quanto ao Cenário empresarial o SEBRAE/SC (2013) apresentou, segundo informações do Ministério do Trabalho e Emprego, que referente ao ano de 2011, o Oeste catarinense apresentava um total de 24.781 empresas. Neste mesmo ano as empresas geraram novos 109.840 empregos formais. Sendo que Caçador respondeu por 17% das empresas, Videira por 14% e Joaçaba por 13%. Somente esses três municípios geraram 53% dos empregos da região.

Ao apresentar alguns dados econômicos da região, segundo o IBGE calculou-se a PEA (População Economicamente Ativa) da região em 2010 sendo de 55,1%. Quanto ao PIB (Produto Interno Bruto) a Mesorregião Oeste aparece na 7^a posição do *ranking* estadual, que corresponde por 5,73% da composição do PIB catarinense.

Apesar do número de empresas e da grande geração de empregos apresentados, a mesorregião Oeste possui em sua grande maioria empresas de pequeno porte. Em 2011 as micros e pequenas empresas representavam respectivamente, 94,7% e 4,6% dos estabelecimentos formais que representavam 51,8% dos empregos. Ainda, grande parte da atividade econômica da região vem da agropecuária, com destaque para a produção de suínos e aves e na agricultura com a fruticultura e horticultura, o cultivo de milho e a produção florestal.

2.3. Competências do profissional de secretariado executivo

Com a crescente mudança no cenário empresarial, há a necessidade de profissionais capazes de lidar com situações inesperadas e com fenômenos externos que podem alterar as decisões dentro das organizações. Para isso, é preciso que os profissionais estejam preparados intelectualmente e profissionalmente para poder lidar com essas situações e que tenham “características e capacidade intelectual suficiente para acompanhar as tendências da

economia, atuando de forma assertiva ao lado do executivo”, conforme Santos e Moretto (2012, p.34). Essa tarefa inclui também o Secretário Executivo, uma vez que este deve estar a par de todos os processos que guiam as decisões nos altos cargos dentro das empresas.

O profissional está cada vez mais ligado aos assuntos da empresa em que atua. Dessa forma, sua função não deve se limitar apenas às atividades operacionais, mas sim inserir-se, também, nos processos decisórios e administrativos que regem o futuro da organização, trabalhando em conjunto com seus executivos e Chief Executive Office (CEO). Segundo Lasta e Durante (2011, p.1): Esse profissional possui características e capacidade intelectual suficiente para acompanhar as tendências da economia, atuando de forma assertiva ao lado do executivo.

A profissão de secretariado, acompanhando as mudanças e exigências do mundo dos negócios, vem evoluindo e alargando seu espaço de atuação, não deixando, contudo, de exercer funções técnicas e tradicionais, mas agregando atribuições e atividades ainda mais amplas e significativas para as organizações, dentre elas a gestão secretarial.

Devido ao fato das atribuições deste profissional estarem em constante mudança, o Secretário, hoje, está envolvido em várias áreas dentro de uma organização. Com as exigências do mercado, é necessário que este profissional tenha preparação adequada para atuar em qualquer área, tais como: Recursos Humanos, Marketing, Logística, Financeira, entre outros. O Secretário Executivo tem competências para, além de auxiliar seu superior, pensar e agir estrategicamente e ter autonomia nas decisões, pois segundo Lasta e Durante (2011), trata-se de um perfil multifuncional, desenvolvendo uma visão abrangente do cotidiano secretarial e organizacional e um conjunto de atividades diversificadas, que exigem conhecimentos de várias áreas, atividades estas, repletas de imprevistos e que necessitam de soluções urgentes.

Dessa forma, o Secretário, hoje, diferentemente de décadas atrás, tem competências suficientes para poder chegar a um cargo de gestor. Pois, por ser um profissional multitarefa, assim como Sena e Caldas (2012) afirmam, possuem conhecimentos que vão desde Administração, Economia, Finanças a questões humanas como: liderança, delegação de atividade e mediação de conflitos. De forma que o profissional é capaz de atingir altos cargos e não ser apenas um subordinado como era visto até alguns anos atrás.

Para se chegar a um cargo de gestor é necessário desenvolver algumas habilidades, que não se restringem apenas ao conhecimento técnico, mas também que envolvam aspectos como espírito de liderança, saber resolver problemas e lidar com situações inesperadas. De acordo com Motta (1997) apud Lasta e Silva (2011), os profissionais que exercem a função de gestor necessitam de muita habilidade e jogo de cintura a fim de lidar com inúmeras situações diferentes a serem resolvidas.

Segundo Ribeiro (2005) apud Barros et al (2013), os Secretários Executivos devem ter competências e habilidades para desempenhar papéis com segurança profissional, determinados pelo equilíbrio emocional e ter capacidade de comunicação ao levar em consideração que o circuito comunicativo é pré-requisito para assegurar o sucesso na caminhada de um bom profissional. Também é esperado que estes profissionais sejam responsáveis, honestos, confiáveis, cooperem com a equipe no dia a dia da organização; tenham equilíbrio no julgamento para não assumir uma postura antiprofissional e trabalhem com o bom senso.

Dessa forma, é possível perceber o quanto a profissão mudou e como suas atribuições estão além do convencional. A profissão de Secretariado, nos dias de hoje, permite que os profissionais colaborem nas organizações com habilidades que envolvem competências específicas.

2.4. Formação acadêmica em secretariado executivo em Santa Catarina

A formação acadêmica do profissional de Secretariado Executivo, na atual globalização, tem como foco a capacitação dos estudantes da área, a fim de melhor prepará-los para o mercado e para a formação de um profissional polivalente. Segundo Sena e Caldas (2012), embora seja uma carreira que cresce notavelmente, ainda se encontram muitas barreiras da sociedade. Desta forma, para que o profissional de Secretariado seja reconhecido é necessária uma formação adequada, já que as competências atuais não possuem um caráter meramente rotineiro. Atualmente, o profissional passa a auxiliar no gerenciamento e nas tomadas de decisões dentro das equipes e organizações.

Segundo Leal (2014), a formação do profissional inclui em seu campo de conhecimento as seguintes áreas: Princípios administrativos e organizacionais; Gestão Secretarial; Psicologia Organizacional; Língua Vernácula e Redação de Documentos; Línguas Estrangeiras; Gestão Contábil e Matemática; Tecnologia da Informação e Comunicação; Relações Internacionais; Direito; Sociologia, Filosofia, História e Ética; e áreas e atividades práticas complementares. As áreas de conhecimento apresentadas mostram que o curso de Secretariado Executivo forma um profissional multitarefa, e contempla conhecimentos científicos, técnicos, éticos e sociais, que como consequência almeja contribuir, através dos egressos para o aperfeiçoamento da qualidade e produtividade das organizações.

Atualmente, no Estado de Santa Catarina, o curso de Bacharel em Secretariado Executivo é oferecido apenas por três cidades. Sendo um deles na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), situada na capital do estado, Florianópolis, um na Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC) de Criciúma, e por último, a Universidade Regional de Blumenau (FURB), localizada em Blumenau.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho é de natureza aplicada com característica exploratória e descritiva, segundo Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa descritiva busca classificar, explicar e interpretar os fatos. É utilizada quando o pesquisador apenas registra e descreve os dados coletados sem interferir neles. Quanto à pesquisa exploratória os autores a apresentam como uma pesquisa de planejamento flexível que tem como objetivo proporcionar mais informação sobre o assunto pesquisado.

Com objetivo de verificar o quanto a profissão de secretariado executivo está inserida no mercado de trabalho nas microrregiões de Joaçaba, Xanxerê e São Miguel do Oeste, foi realizado um levantamento dos anúncios de vagas publicados em meio virtual. Os critérios de busca considerados foram as competências e habilidades exigidas nos cargos ofertados.

Para melhor compreender o mercado de trabalho de Santa Catarina, foi realizada uma pesquisa de campo nas microrregiões de Joaçaba, Xanxerê e São Miguel do Oeste. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa de campo consiste na observação de fatos e fenômenos que nos possibilita ver inicialmente em que estado se encontra o problema atualmente. Além da pesquisa de campo foi elaborado um questionário com dez perguntas relacionadas à seleção e recrutamento dos profissionais de secretariado, Caxito (2008), afirma que a seleção e recrutamento de profissionais têm ações desenvolvidas que influenciam os próprios negócios das empresas na busca por melhores resultados. O questionário foi encaminhado às empresas por e-mail junto a um texto com uma introdução da pesquisa.

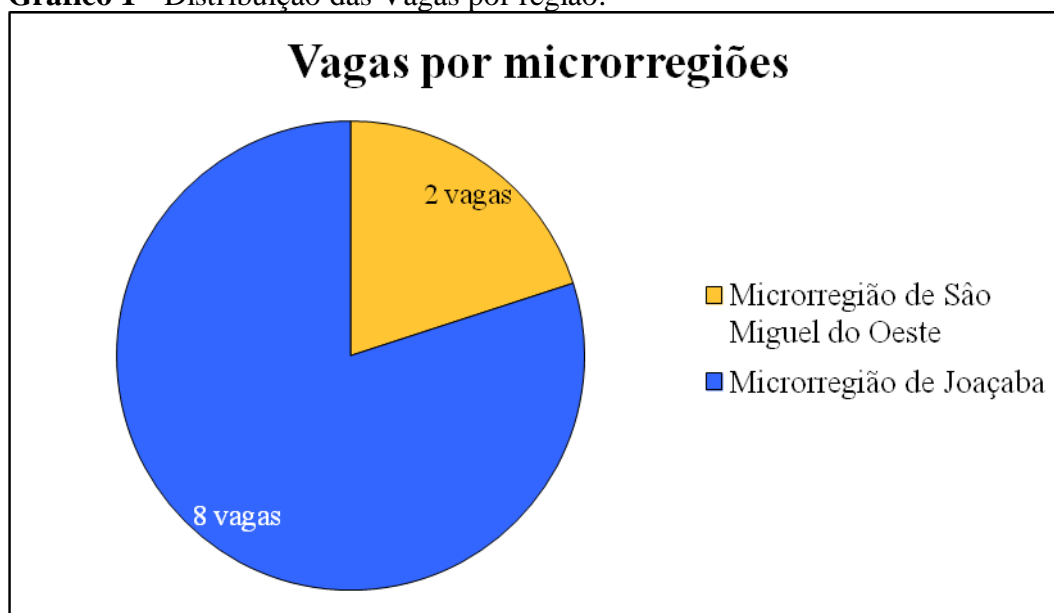
Os procedimentos realizados na pesquisa tiveram como objetivo coletar dados e informações para auxiliar a melhor compreensão do atual mercado de trabalho e suas exigências na contratação do profissional de Secretariado Executivo, de forma que possibilitou verificar as mudanças do mercado e providenciar aos profissionais e estudantes da área uma análise fundamentada sobre as competências que o mercado requer atualmente deste profissional.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com o levantamento de vagas de emprego para o profissional de Secretariado Executivo na região Oeste de Santa Catarina, mais especificamente, em São Miguel do Oeste, Xanxerê e Joaçaba, é possível verificar que o mercado de trabalho para o profissional nessas regiões não é muito amplo, visto que em duas semanas de coleta, foram encontradas apenas 10 vagas de emprego. Também foi enviado, por e-mail, um formulário (Apêndice I) para algumas empresas localizadas na região com a finalidade de recolher informações sobre a contratação de Secretários Executivos. As empresas optam pela contratação de seus funcionários ou conhecidos para ocupar as vagas disponíveis. Poucas empresas fazem essa divulgação por meio eletrônico, dando preferência pela indicação.

Dessa forma, no Gráfico 1 é apresentada a distribuição das vagas encontradas por regiões:

Gráfico 1 - Distribuição das Vagas por região.



Fonte: Elaborado pelos autores

A representação gráfica mostra que não há uma boa distribuição no meio Oeste de Santa Catarina, pois a maior parte das vagas se encontra em Joaçaba, com oito vagas, seguido de São Miguel do Oeste, com apenas duas. Porém, a discrepância se encontra na comparação com Xanxerê, cuja região não aparece no gráfico, uma vez que não foi encontrada ali nenhuma vaga no período da pesquisa.

Essa concentração de vagas em Joaçaba pode ser explicada por alguns aspectos econômicos e geográficos da região, cujo foco econômico baseia-se em indústrias e empresas com 3.279 organizações em atividade, de acordo com dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (2015), a CNC. Em virtude do comércio desenvolvido e sua

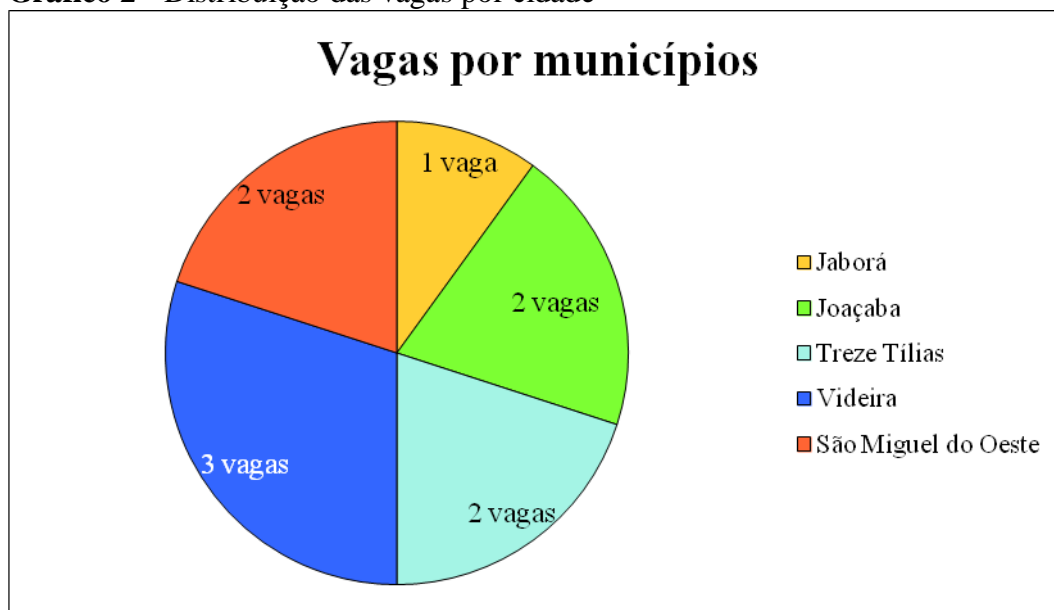
localização no meio Oeste catarinense, Joaçaba é o polo econômico do Oeste de Santa Catarina, portanto, tem maior possibilidade de instalação de empresas e indústrias.

São Miguel do Oeste apresenta muitas indústrias, ao total de 3.727 empresas, de acordo com dados da CNC (2015). Todavia, conforme dados da Prefeitura Municipal [2014], 711 destas são empresas de atividades comerciais, 1.200 propriedades rurais e 314 de microempreendedores individuais, que somam 2225 organizações onde o profissional de secretariado executivo encontra oportunidades reduzidas para ser empregado.

Em Xanxerê não foram encontradas vagas para o profissional de secretariado. Pois, essa região tem o foco econômico na agricultura, de acordo com o IBGE (2010), portanto, não apresenta grandes indústrias e empresas.

A seguir, o Gráfico 2 apresenta as vagas distribuídas por cidade:

Gráfico 2 - Distribuição das vagas por cidade



Fonte: Elaborado pelos autores

Com os dados obtidos, foram analisados alguns aspectos fins da pesquisa, tais como: nomenclatura dos cargos, grau de escolaridade, gênero, faixa salarial e funções (competências) necessárias para o cargo. Para as vagas encontradas em Joaçaba, apenas uma tem a denominação de Secretária, sendo especificada a sua atuação como Secretária Comercial, os demais são denominados de Assistente Administrativo e Gerente Administrativo. Em São Miguel do Oeste, das duas vagas encontradas, uma recebe o nome de Secretária, e uma de Assistente Administrativo. Dessa forma, na Tabela 1 é apresentada a quantidade de vagas encontradas e suas respectivas nomenclaturas por regiões:

Tabela 1 - Distribuição das Nomenclaturas por região.

Vaga	Cidade
Microrregião de Joaçaba	
Auxiliar Administrativo	Jaborá
Gerente Administrativo	Joaçaba
Auxiliar Administrativo	Treze Tílias

Assistente de contas a pagar e receber	Videira
Gerente Administrativo Financeiro	Treze Tílias
Analista de Departamento Pessoal	Videira
Secretária Comercial	Joaçaba
Auxiliar Administrativo/Contábil	Videira
Microrregião de São Miguel do Oeste	
Secretária	São Miguel do Oeste
Auxiliar Administrativo	São Miguel do Oeste

Fonte: Elaborado pelos autores

Ao se tratar de gênero, a maioria das vagas não especificam ou dão preferência de sexo para se ocupar os cargos. Visto que sete das vagas encontradas são para Auxiliares Administrativos, Gerentes ou Analistas, cujas funções são realizadas por homens ou mulheres, sem distinção de gênero. Contudo, há uma vaga para Assistente Administrativo/Contábil que abre a possibilidade para pessoas de ambos os sexos se candidatarem. Ao passo que foram encontradas duas vagas referentes à Secretária e Secretária Comercial, portanto, é evidente a preferência pelo sexo feminino na ocupação do cargo.

Segundo Barros et al (2011), a divisão dos gêneros dos profissionais em Secretariado decorre de épocas remotas, principalmente no período anterior a Segunda Guerra Mundial, quando a profissão era predominantemente exercida pelos homens, e como consequência do surgimento de paradigmas, enfraqueceram a figura do profissional do sexo masculino, tal visão cultural criou obstáculos em aceitar esse profissional no mercado de trabalho. Ainda segundo Barros et al (2011, p.162), “A profissão de secretariado é exercida em sua maioria por mulheres embora se observe um crescente retorno da atuação do gênero masculino ao universo secretarial.” Apesar de não estar explícita a preferência por mulheres para esses dois últimos cargos citados, a colocação da nomenclatura no feminino, indica que existe prioridade pelas mulheres na ocupação dos cargos, no entanto, não se pode afirmar que os homens não seriam aceitos caso haja a candidatura deles ao posto.

Tabela 2 - Preferência por gênero.

Gênero requerido	Ocorrências
Ambos os sexos	1
Preferencialmente feminino	2
Não informado	7

Fonte: elaborado pelos autores

Foi constatado, em relação à remuneração das vagas, escassez de informação, pois na maioria das vagas não foi divulgado. A gama de salários vai de R\$1.000,00 a R\$ 3.000,00 em que o maior vencimento remunera gestão de rotinas administrativas, financeiras e equipes.

Tabela 3- Distribuição da faixa salarial por vaga.

Vaga	Cidade	Faixa Salarial
Auxiliar Administrativo	Jaborá	R\$ 1070,00
Auxiliar Administrativo	São Miguel do Oeste	R\$ 1500,00
Analista de Departamento Pessoal	Videira	De R\$ 2.001,00 a R\$ 2.500,00
Gerente Administrativo Financeiro	Treze Tílias	R\$ 3000,00

Gerente Administrativo	Joaçaba	Não informada
Auxiliar Administrativo	Treze Tílias	Não informada
Assistente de contas a pagar e receber	Videira	Não informada
Auxiliar Administrativo/Contábil	Videira	Não informada
Secretária Comercial	Joaçaba	Não informada
Secretária	São Miguel do Oeste	Não informada

Fonte: Elaborado pelos autores

Referente às suas atribuições encontradas nas vagas, poucas estão relacionadas ao nível tático, tampouco ao estratégico, mas principalmente ao operacional. De modo geral, as funções se baseiam em: atendimento ao cliente e telefone, conhecimentos do pacote Office, enviar malotes e e-mails, compra de material de expediente, organizar arquivos e rotinas administrativas que ocorrem em seis vagas, e dentre elas, apenas uma tem a nomenclatura de Secretária. As outras quatro envolvem tarefas de assistência financeira, como controle orçamentário, fechamento de caixa, auxílio em rotina financeira, contas a pagar, com apenas uma vaga com a nomenclatura de Secretária Comercial. As demais vagas com competências financeiras envolvem atividades como gestão de equipes, e rotina de departamento pessoal.

As vagas encontradas na pesquisa apresentaram informações limitadas acerca das atribuições requeridas, inclusive ausência destas informações em algumas vagas. Apesar da maioria das atribuições estar relacionada a atividades operacionais, outras competências, como a ética e responsabilidade constam no Código de Ética do Profissional de Secretariado, divulgado pela FENASSEC [201-?], evidenciando, assim, correlação entre as competências requeridas nas vagas e aquelas que são inerentes aos Secretários Executivos. Na tabela 4 constam as referidas competências:

Tabela 4 – Competências requeridas nas vagas.

Competências	Ocorrências
Conhecimento em informática	3
Atendimento a clientes	2
Atendimento a telefone	1
Bom relacionamento interpessoal	1
Conhecimento de contas a pagar e receber	1
Conhecimento do pacote Office	1
Conhecimento do Sistema Senior	1
Ética	1
Excel	1
Flexibilidade	1
Organização	1
Responsabilidade	1

Fonte: Elaborado pelos autores

Foi investigado, igualmente, o grau de escolaridade requisitado para as vagas de emprego nessas regiões. Em análise, quatro vagas encontradas não informaram o grau de escolaridade necessário, sendo três vagas em Joaçaba e uma em São Miguel do Oeste. Duas empresas requerem nível superior completo e se encontram em Joaçaba, porém não informam especificamente o curso desejado, o que permite a contratação de profissionais de variadas áreas. Três exigem ensino superior em andamento, com duas vagas em Joaçaba e uma em São

Miguel do Oeste, a última com a denominação de Secretária, mas da mesma forma não há especificidade acerca da área de formação. E por fim, apenas uma exige ensino médio, encontrada em Joaçaba. Essas particularidades das vagas podem ser observadas no Gráfico 3:

Gráfico 3 - Grau de formação exigido pelas vagas



Fonte: Elaborado pelos autores

De acordo com a Lei Federal n.º 7.377/85 (BRASIL, 1985), complementada pela Lei Federal n.º 9.261/96 (BRASIL, 1996), que regulamenta a profissão, para se ocupar o cargo de Secretária Executiva é necessário ser Bacharel em Secretariado Executivo e de acordo com o artigo 4.º da referida Lei, retirado do site da Presidência da República, são atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Levando em consideração que nenhuma dessas vagas destina-se apenas ao profissional de Secretariado Executivo, a Lei Federal não é consultada para a obtenção de tais cargos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o desenvolvimento desta pesquisa, com o objetivo de investigar o foco econômico da região Oeste catarinense para o profissional de Secretariado Executivo, foi realizada uma pesquisa de caráter descritiva e exploratória que teve o intuito de coletar a maior quantidade possível de vagas de trabalho para este profissional nas regiões e microrregiões de Joaçaba, Xanxerê e São Miguel do Oeste. Foi enviado também um questionário (Apêndice I) para as principais empresas, com o objetivo de verificar as habilidades e competências exigidas no mercado, com perguntas relacionadas ao processo de contratação, atividades rotineiras e faixa salarial dos Secretários Executivos atuantes na organização.

A partir dos resultados adquiridos, foi possível concluir que o mercado de trabalho para o profissional de Secretariado está pouco difundido na região. Por serem áreas agrícolas e possuírem uma pequena extensão industrial, com exceção de Joaçaba, polo industrial do Oeste, o Secretário Executivo acaba sem grande destaque. Tendo em vista as empresas de pequeno porte, que por sua vez, desconhecem a importância deste profissional, e assim, priorizam atividades administrativas aos auxiliares e assistentes. Observa-se também que a distribuição das vagas se dá por meio de divulgação interna, tendo como prioridade os funcionários da organização ou conhecidos, e que poucas empresas utilizam o meio digital para anunciar oferta de vagas. Ao todo, durante a pesquisa, foram encontradas diversas nomenclaturas que englobam a profissão, como: Auxiliar Administrativo; Gerente Administrativo; Assistente de contas a pagar e receber; Gerente Administrativo Financeiro; Analista de Departamento Pessoal; Auxiliar Administrativo; Contábil; Secretária Comercial; Secretária, contudo, nenhuma vaga com a nomenclatura de Secretário Executivo foi encontrada.

As vagas apresentadas contêm atribuições que se estendem ao domínio da rotina administrativa, com atividades como controle e recebimento de materiais, gestão de documentos, recepção e atendimento aos clientes, assessoria, habilidade para atividades financeira, confecção de relatórios e conhecimentos em informática. Não havendo preferências por gênero na maioria das vagas encontradas e também não há consideráveis informações de faixas salariais e escolaridade mínima requerida, existindo poucas ocorrências de exigência de Ensino Médio e Ensino Superior completo ou incompleto.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Walkíria Gomes de; ROGEL, Geórgia T. S; SHIMOURA, Alzira da Silva. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 1, n. 1, p. 46-68, 2010.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; IZEQUIEL, Diego Saulo Alves; SILVA, Joelma Soares da Os desafios enfrentados pelo profissional de secretariado executivo do gênero masculino nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 2, n. 1, p. 158-176, 2011.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro et al. As Competências Gerenciais Desenvolvidas pelos Secretários Executivos. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 2, p. 25-47, 2013.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e o papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**, p. 11-19, 2004.

BRASIL. Lei Federal n.º 7.377, de 30 de setembro de 1985; BRASIL. Lei Federal n.º 9261, de 10 de janeiro de 1996. **Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm. Acesso em 09 jun. 2015.

BRASIL. Lei Federal n.º 9261, de 10 de janeiro de 1996. **Alteração de Redação da Lei Federal n.º 7.377**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm. Acesso em 09 jun. 2015.

CAXITO, Fabiano de Andrade. **Recrutamento e Seleção de pessoas**. Curitiba. IESDE BRASIL SA. 2008. 128p.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. **Empresômetro**. 2015. Disponível em: <http://empresometro.cnc.org.br/Estatisticas>. Acesso em: 30 maio 2015.

D'ELIA, M. E. S. **O perfil do Profissional de Secretariado**. 2002. Fenassec. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_atual_profissional_secretariado.html. Acesso em 18 maio 2015.

FENASSEC. **Código de Ética do Profissional de Secretariado**. [201-?]. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html. Acesso em 30 maio 2015
IBGE. **Dimensões Econômicas**: informações regionais. Santa Catarina, 2010.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giareta. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 4, n. 4, 2011.
LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra da. O secretariado executivo e a função de gestão. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 3, n. 1, 2011.

LEAL, Fernanda Geremias. **Competências Secretariais Requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. 2014. 203f. Dissertação (Mestrado em Administração). Centro Socioeconômico. Florianópolis. 2014.

MATTOS, Lissandra Kerppers. **As Mudanças Organizacionais e seus Gestores nas Empresas na Era da Informação**. 2002. 80 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Fundação Getúlio Vargas. São Paulo. 2002.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO OESTE. **Dados estatísticos**. [2014]. Disponível em: <http://www.saomiguel.sc.gov.br/municipio/3/dados-estatisticos>. Acesso em: 30 maio 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2 ed. Nova Hamburgo. Feevale. 2013.

SANTOS, Magda Elisabete; MORETTO, Cleide Fátima. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 7, 2012.

SEBRAE/SC. **Santa Catarina em Números: Macrorregião Meio Oeste**, 2013. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/macro_meio_oeste.pdf. Acesso em 10 mai. 2015.

Executivo em Revist@, v. 7, 2012.

SENA, Diego da Costa; CALDAS, Delcimara Batista. **Educação Superior: Indispensável na Formação do Novo Perfil Profissional e Social do Secretariado Executivo**. FAMA. Maranhão. 2012.

APÊNDICE I

Pesquisa Acadêmica Secretariado Executivo UFSC

TEMA: O MERCADO DE TRABALHO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.

Esta pesquisa é feita pelos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC e será base para elaboração de um Artigo que será enviado ao ENASEC, Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado.

Nome da Empresa:

E-mail para contato

Cidade

1. Sua empresa contrata profissionais de Secretariado?

Secretárias(os) de nível técnico, médio ou superior

Sim

Não

2. Quais as atividades que eles desempenham?

3. É exigido formação para o secretário(a)?

Ensino Fundamental Completo

Ensino Médio Completo

Ensino Superior Completo

Qual a faixa etária do profissional?

18 a 25 anos

25 a 35 anos

35 a 45 anos

Acima de 45 anos

4. Na contratação do profissional é consultado a Lei Federal que regulamenta a profissão?

(LEI No 7.377, 30.09.85 e LEI N° 9.261, 10.01.96 -
<http://www.sinsesc.com.br/Site/MenuLeisSecretariado.php>)

Sim

Não

5. Na contratação do profissional há preferência pelo sexo feminino?

Sim

Não

6. Qual a faixa salarial?

Até R\$ 800,00.

De R\$ 800,00 a 1.000,00.

De R\$ 1.000,00 a 1.500,00.

Acima de R\$ 2.000,00.

7. Quando há um nova vaga para secretário(a), como é feita a divulgação?

Site de Emprego

Jornais

Empresas Terceirizadas

Murais

Indicação

Outro:

8. Atualmente sua empresa tem um profissional de secretariado?

Sim

Não

9. Há quanto tempo este profissional está na empresa?

Menos de 1 ano.

de 1 a 2 anos.

de 2 a 3 anos.

de 3 a 4 anos.

de 4 a 5 anos.

Mais de 5 anos.

10. Qual a importância do profissional de secretariado para a sua empresa?

Fonte: Elaborado pelos autores

PANORAMA MERCADOLÓGICO PARA A PROFISSÃO DE SECRETARIADO DA MESORREGIÃO SUL CATARINENSE: MICROREGIÃO DE ARARANGUÁ, MICROREGIÃO DE CRICIÚMA E MICROREGIÃO DE TUBARÃO.

Elaine Rossi

elaainerossi@gmail.com

Larissa Rodrigues

rsantos@hotmail.com

Mariane da Rocha Araújo

garotana.janela@hotmail.com

Tatiana de Souza Mattos

tatisafira@gmail.com

UFSC

RESUMO:

Em meio ao “cenário de mudanças que se encontra o secretário executivo [...] ele [...] atua como um agente de resultados que liga seu executivo aos demais departamentos. Porém, ainda são poucas as empresas que têm essa visão sobre o real papel do profissional de Secretariado” (LOURENÇO; MOREIRA; MARTINS, 2013, p.2). Em vias de obter um panorama mercadológico referente à mesorregião sul catarinense, a fim de aprofundar os estudos no secretariado, desenvolveu-se uma análise das ofertas empregatícias para o profissional de Secretariado Executivo mediante a coleta de informações da Mesorregião Sul Catarinense. A pesquisa, é classificada como exploratória, descritiva e documental, que consiste em uma análise das vagas de emprego disponíveis para a área abrangendo todo o sul catarinense, onde apresentou características do mercado de trabalho como a quantidade de vagas disponíveis para esse profissional, a faixa salarial, as competências e habilidades requisitadas nos anúncios, além das nomenclaturas encontradas. Após a verificação das vagas adquiriu-se um surpreendente resultado em que 40% das cidades analisadas apresentaram vagas abertas para a inserção do profissional de Secretariado, haja vista que 80% das cidades têm como atividade principal a agricultura, o que pode ser um fator determinante para a falta de oportunidades na área.

Palavras-chave: Secretariado Executivo, Mercado de Trabalho, Sul Catarinense.

1. INTRODUÇÃO

Para chegar-se à apresentação de uma estrutura organizacional contemporânea foi preciso seguir por um longo percurso. No passado as organizações objetivavam somente os lucros e o alcance de metas e sua visão do funcionário consistia em: um mero executor de tarefas repetitivas, que não despertavam conhecimento ou habilidade. Desta forma, ordens deveriam ser cumpridas, sem qualquer liberdade para a apresentação de novas ideias ou estratégias à empresa, já que esta era a responsabilidade de outro cargo (VAZ, 2013).

A atuação do profissional do secretariado está sujeita à estrutura e à natureza da organização e na maneira como seus líderes a administram. Desse modo o(a) secretário(a) executivo(a) deve estar ciente de seu ofício no ambiente empresarial onde a resiliência, a polivalência, o

comprometimento na tomada de decisão e o empenho para progredir e aumentar as competências são vitais para o profissional do secretariado (LEAL; FIATES, 2013). Sendo assim o profissional de secretariado executivo deve adaptar-se ao perfil exigido pelo mercado de trabalho, porém, o mercado deve ater-se às determinações exigidas pela lei e pelo código de ética que regulamentam a profissão em questão (NEIVA; D'ELIA, 2009).

Neste contexto de mudança, este trabalho visa à obtenção de um panorama mercadológico da mesorregião sul catarinense a fim de aprofundar as pesquisas na área do secretariado, que ainda são poucas. No entanto, a principal questão do trabalho, bem como o objetivo geral é descobrir: “como se apresenta o mercado de trabalho para o profissional de secretariado na mesorregião Sul Catarinense? Essa questão levanta alguns objetivos específicos, que são: a) quantificar o número de vagas disponibilizadas para a área do secretariado nesta região e verificar a média de salários oferecidos nos anúncios encontrados; b) verificar a diversidade de nomenclaturas utilizadas pelos empregadores nas vagas que requerem competências e habilidades do profissional do secretariado; c) elencar as competências e habilidades mais requeridas pelas empresas na contratação desse profissional na região Sul Catarinense.

Por esta razão, encontra-se organizado em algumas seções, a começar pelo referencial teórico, que aborda um estudo do mercado de trabalho em si, uma visão geral simplificada sobre o mercado de trabalho brasileiro, em seguida apresenta uma síntese do mercado de trabalho catarinense com base nos dados adquiridos no Boletim Regional Sul, escrito por Santos e Siqueira (2014), montado pelo Governo do Estado de Santa Catarina, e de artigos específicos da área de economia e administração, por fim apresenta o profissional do Secretariado Executivo: quem ele é e o que faz. Na metodologia é possível caracterizar a pesquisa e compreender como ela foi feita. Portanto, na quarta seção, estão os resultados encontrados e a resposta para a questão de pesquisa: Como se encontra o panorama mercadológico na mesorregião sul catarinense, para o Secretariado? Por fim cabe a conclusão, destacar as principais considerações e resultados abordados neste artigo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, objetiva-se apresentar a base teórica que sustentou a pesquisa sobre a situação mercadológica da mesorregião sul catarinense para o profissional de Secretariado que abrange os seguintes temas: mercado de trabalho; mercado de trabalho em Santa Catarina e o profissional de secretariado: o que é e o que faz.

2.1 Mercado de trabalho

Um dos primeiros conceitos que busca explicitar a relação entre trabalhadores e as organizações surgiu a partir da Revolução Industrial. Posteriormente, o termo Mercado de Trabalho passou a ser objeto de estudos da Sociologia e da Economia, em que foi verificado que o mercado modifica-se constantemente e origina múltiplas formas de ser compreendido (OLIVEIRA; PICCININI, 2011).

Essas inúmeras variações, sofridas pelo mercado, com a formação de profissionais, ou a falta destes, interferem no custo da produção. É possível haver, em determinado momento uma deflação, escassez de recursos ou uma inflação salarial. Por essa razão, é necessário compreender e prever os fenômenos de interação dos profissionais e das empresas por meio

de análises da situação econômica e social de uma determinada região, ou do país. (JEZUZ; BARBOSA; SILVA; ROCHA, 2013).

Segundo Adam Smith, economista clássico, faz as primeiras referências ao mercado de trabalho no final do século XVIII. Nesta perspectiva, o funcionamento do mercado de trabalho é idêntico aos demais mercados, podendo ser verificados comportamentos econômicos de firmas e indivíduos que buscam maximizar seu bem-estar e onde as funções da oferta e demanda de emprego dependem do nível de salário. Caso exista algum desajuste entre oferta e demanda, se todos os trabalhadores não encontram um trabalho, é porque o nível dos salários está muito alto. A empresa tende a contratar trabalhadores enquanto seu custo marginal é inferior à produtividade marginal do trabalho. A baixa do custo do trabalho se traduz então por um crescimento da oferta de emprego. A intervenção de sindicatos, convenções coletivas etc. influenciam o nível dos salários reais que se afastam dos parâmetros de equilíbrio, gerando, dessa forma, desemprego (BRÉMOND; GÉLÉDAN, 1984 *apud* OLIVEIRA e PICCININI, 2011 p. 1520).

Somados todos os conhecimentos ao longo da história da economia, surge a Teoria da Segmentação de Mercado de Trabalho, na qual os postos de emprego são distribuídos em um conjunto de segmentos que competem entre si e remuneram de maneira diferente o trabalhador, mediante ao nível de educação e treinamento de cada um. No Brasil esta divisão é ainda maior devido às duas formas de trabalho: a formal, segurada pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT); e a informal, sem carteira assinada (OLIVEIRA, PICCININI, 2011) Em uma análise mais aprofundada quanto a mão de obra e o capital humano, verificou-se que este é visto como um conjunto de habilidades e aptidões pessoais que permitem aos indivíduos auferirem renda por meio de investimentos nos processos de aprendizagem formais, não formais ou por aptidões naturais. Ao investir-se no capital humano é possível ampliar a capacidade produtiva dos trabalhadores, a fim de torná-los mais eficientes no processo produtivo. (SANTOS; CASARI, 2014)

No entanto, mesmo que haja um controle sobre a educação, a experiência e outras características socioeconômicas, ainda existem diferenciais de rendimentos, além de a organização, de forma geral, viver em um ambiente de informações incompletas e de frequentes mudanças. Ela apresenta uma administração contraditória em que necessita aumentar a produtividade do trabalho sem que o fornecimento tenha seu custo elevado. (SANTOS; CASARI, 2014)

Oliveira e Piccinini (2011) ressaltam que a contradição então gera diferentes caminhos para a gestão de mão de obra. Devido à diversidade de atividades profissionais, pode haver maior demanda em alguns segmentos e setores ao mesmo tempo em que a falta em outros. Além da profissão, a localização geográfica dos empregos, as faixas etárias e os graus de qualificação exigidos também ocasionam a multiplicidade de Mercados de Trabalho.

2.2 Mercado de Trabalho em Santa Catarina

De acordo com Mattei, Lavratti e Peled (2013) Santa Catarina está em uma situação privilegiada em relação aos outros estados brasileiros no mercado de trabalho. Isso significa estatisticamente 64,5% da sua população economicamente ativa (PEA). Enquanto no restante do país esta porcentagem é de 60,5% das pessoas ativas, que trabalham ou procuram vagas de emprego.

“Em relação ao nível de ocupação, em 2001 Santa Catarina contava com 95,8% da PEA ocupada, o que correspondia a 2.861 mil trabalhadores ocupados. Em 2011 essa proporção teve um aumento de 0,7 pontos percentuais, passando para 3.385 mil trabalhadores ocupados. No Brasil o percentual da PEA ocupada passou de 90,7%, em 2001, para 93,3%, em 2011. A PEA ocupada catarinense cresceu a uma taxa média de 1,9% ao ano no período abordado, enquanto que a do Brasil apresentou um ritmo de crescimento maior, ou seja, de 2,2% ao ano. Em contrapartida, os desocupados perderam participação relativa sobre a PEA catarinense de 4,2%, em 2001, para 3,5%, em 2011, crescendo a uma taxa média de 0,9% ao ano. Portanto, entre os anos de 2001 a 2011 a taxa de desemprego aberto teve uma queda de 0,7 pontos percentuais” (MATTEI, LAVRATTI, PELED, 2013, p. 11)

Segundo Mattei, Lavratti e Peled (2014) com a desestruturação de 1990, pode-se indicar uma maior formação do mercado de trabalho catarinense, a primeira razão é o reflexo do crescimento da busca por trabalhadores com vínculo, o que garante estabilidade e a segunda razão está relacionado com o desenvolvimento da vida econômica, aumento do consumo, facilidade e disponibilidade de crédito. Fatores que incentivam abertura de novos negócios.

Mattei, Lavratti, Peled (2013) afirmam que, embora tenha havido uma melhor estruturação no mercado de trabalho de Santa Catarina, ainda há um percentual alto de pessoas que trabalham por conta própria e isso se deve a expressiva participação no sistema agrícola familiar, essa categoria de trabalhadores agrícolas, não remunerados teve uma diminuição de 7,7% ao ano, que representa uma porção considerável da PEA e indica desenvolvimento no estado.

De acordo com os dados apresentados por Santos e Siqueira (2014) em seu Boletim da Região Sul Catarinense de 2014, observa-se que na posição de empregados assalariados estão representados 69,7% dos cargos ocupados. Dentre esses, a maior parte está em postos formais de trabalho (carteira assinada) (80%), e, deste modo, 20% dos empregados não possuíam vínculo formal.

Em relação aos subsetores que detêm a maior participação na estrutura do mercado de trabalho formal na região Sul, destaca-se o comércio varejista (participa com 19,8% do total de empregos), a administração pública (9%) e a indústria têxtil (8,3%). Quanto aos subsetores econômicos que em termos relativos mais geraram empregos no último biênio se destacam os ramos da construção civil (23,5%), a indústria de material de transporte (22,9%) e a indústria de alimentos e bebidas (15,7%). (SANTOS; SIQUEIRA, 2014 p.8)

A análise quanto ao preenchimento de vagas por faixa etária ainda se mantém como fonte a última realizada, que compreende o ano de 2012. Neste ano, os jovens e os adultos preencheram a maior parte das vagas formais. Outro dado interessante foi o crescimento na dimensão de trabalhadores com idade acima de 50 anos no mercado de trabalho. Essa atuação é resultado de um mercado aquecido que necessita de força de trabalho com maior nível de experiência e qualificação (Santos; Aruto; Raitz, 2012).

A imigração na segunda metade do século XIX, nas regiões sul e norte do estado de Santa Catarina deu início a transformação econômica de sistema agrícola familiar para o surgimento de pequenas indústrias nos setores alimentar, têxtil, erva-mate e madeira o que viabilizou a industrialização (Mattei, Lavratti, Peled, 2014).

De acordo com Estevam, Jorge, Salvaro (2014), as características da região ressaltam aspectos rurais e urbanos e conclui-se que essa predominância rural gera uma dependência econômica já que está baseada em produtos instáveis que intercalam momentos de crescimento e

períodos de estagnação. Esta característica deve ser levada em consideração antes de se pensar em estratégias para o desenvolvimento da região.

2.3 O profissional de secretariado: quem é e o que faz?

Secretária! Tantas histórias e estórias a respeito. Comentários, motivos de inspiração de músicos, de poetas e também de chefes e patrões. Bonita, sensual, bem vestida, perfumada, disponível... Mas isso é coisa do passado. A secretária convencional de gestos leves, fala mansa, sempre às voltas com a datilografia, atendendo ao telefone, anotando recados, cuidando da agenda do chefe, está em processo de extinção. Em seu lugar surge a profissional, a secretária moderna que digita em micro, que domina linguagem da informática, que acompanha os acontecimentos da empresa onde trabalha, que analisa as condições da bolsa, que opina sobre as oscilações do mercado e sugere operações em títulos bancários, uma vez que está em sintonia com o mundo dos negócios, com as atividades do executivo. (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p.359)

De acordo com o artigo 4º da Lei 7377/85 (BRASIL, 1985), o (a) secretário(a) tem por atribuições: planejar, organizar e direcionar seus próprios serviços, dar assistência e assessoramento direto a executivos, coletar informações para que as metas e os objetivos da empresa sejam alcançados, além de realizar tarefas de redação e apresentações tanto em português quanto em outro idioma requerido.

Todavia, novos padrões de competência são requeridos no mundo globalizado. Por consequência disso, segundo Neiva e D'Elia (2009) o secretário deve atuar como uma conexão entre clientes e fornecedores da empresa; gerenciar informações; preparar e organizar a empresa para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade.

Pode-se resumir a descrição do(a) secretário(a) atual como um agente facilitador, de resultados, de qualidade e de mudanças dentro da organização. Por esta razão, atualmente, acumulou a função de gestor de empresa, conforme explicitado por Barros, Silva, Lima e Brito (2013) a gestão tem ganhado maior espaço no meio secretarial por ser um tema muito abrangente. Cada vez mais o profissional de Secretariado Executivo tem deixado de executar atividades técnicas inerentes ao cargo, em consequência torna-se indispensável o estudo das competências gerenciais desse profissional, como por exemplo, pro-atividade, autonomia, participação no planejamento estratégico e visão holística da empresa, no caso deste estudo, na mesorregião sul de Santa Catarina, a fim de possam compreender sua importância na melhoria e crescimento desta região.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, em que se apresentam características de diversos aspectos do mercado de trabalho na mesorregião sul catarinense para o profissional do Secretariado. De acordo com Victoriano (1996), Koche (2002) e Mattar (1996) esse tipo de pesquisa foca em promover ao pesquisador um maior conhecimento sobre um tema ou problema de pesquisa. Já segundo Godoi (2006) e Martins e Theóphilo (2009), o método exploratório e descritivo se encaixa em pesquisas que têm como característica a descrição, compreensão e interpretação de fatos, através do contato direto do pesquisador com a situação estudada, que são características compatíveis com a busca e análise de como o

mercado de trabalho se apresenta na mesorregião sul catarinense, para o profissional de secretariado.

É também um estudo documental, pois foi uma análise de anúncios de emprego para a área do Secretariado Executivo no sul catarinense, e para isso foi utilizada a pesquisa em meios de comunicação escritos da região. Segundo Santos, Rossi e Jardimino (2000), a pesquisa documental é a que inclui o levantamento de informações por meios escritos, impressos ou sonoros.

A pesquisa foi desenvolvida em algumas partes, que estão relacionadas abaixo:

- Partiu-se de um levantamento de anúncios de vagas disponibilizadas para a área do secretariado, em sites de recrutamento e principalmente no SINE – Site Nacional de Empregos (2015), realizados entre os dias 27 de março e 17 de abril de 2015.
- Foram feitas ligações telefônicas para as prefeituras e empresas da grande maioria dos municípios com o intuito de compreender a não divulgação no meio digital.
- Quanto as nomenclaturas utilizadas, foi observada a inviabilidade de utilização da nomenclatura estabelecida pela CBO (2002) – Classificação Brasileira das Ocupações, uma vez que as vagas publicadas variavam desde Secretaria Executiva, a atendente e operador de negócios.
- Em relação ao campo de pesquisa, seguindo a proposta do IBGE (Guimarães e Reis, 1990), Santa Catarina está dividida em seis mesorregiões, dentre as quais as autoras do presente artigo pesquisaram sobre a mesorregião sul do estado.
- No fim da pesquisa desenvolveu-se uma compreensão crítica sobre a realidade do mercado de trabalho no sul catarinense, e também um alerta de como o profissional pode se preparar para ocupar as vagas na região, haja vista as competências e habilidades exigidas pelos empregadores.

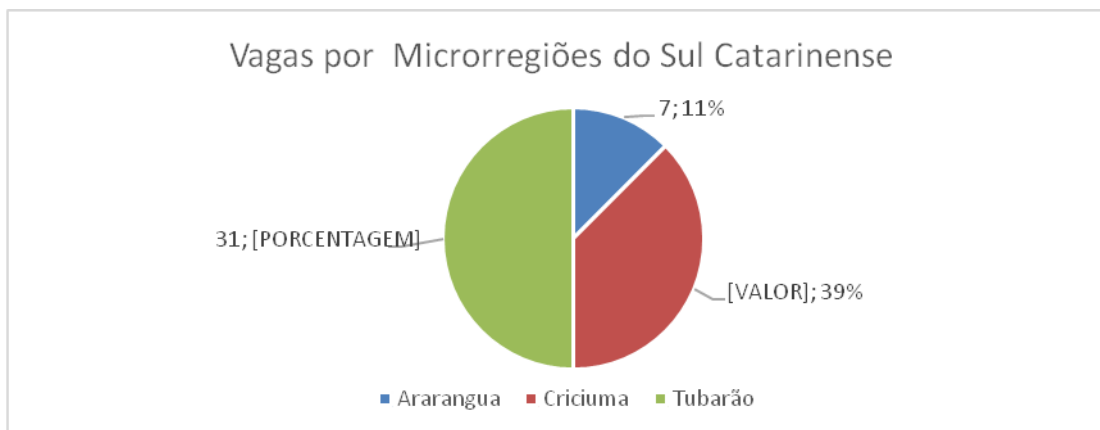
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção visa apresentar os resultados obtidos e as discussões realizadas mediante à pesquisa de vagas nas microrregiões da mesorregião do sul de Santa Catarina. Tal pesquisa é resultado de análise de vagas em sites de oferta de emprego e de ligações realizadas para as localidades, com o intuito de compreender a não divulgação no meio digital.

O levantamento dos dados foi realizado na mesorregião Sul de Santa Catarina, composta por 44 municípios, que são divididos em três microrregiões, sendo elas: Araranguá, Criciúma e Tubarão. Das cidades em questão, 93% têm menos de 50 mil habitantes e cerca de 80% têm como atividade principal a agricultura, o que não caracteriza uma região promissora para o secretariado. (SANTOS; SIQUEIRA, 2014)

Ao contrário do esperado, em 20 dias de pesquisa, foram encontrados 62 anúncios relacionados a área de secretariado, que tinham como requisito alguma competência ou habilidade desse âmbito, distribuídos por toda a Mesorregião Sul catarinense, conforme destacado no Gráfico 1:

Gráfico 1: Vagas pelas Microrregiões do Sul de SC.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015)

Uma das observações feitas foi a de que as cidades, cuja atividade principal é a indústria, oferecem a maior quantidade das vagas da microrregião a que pertencem. Assim, são essas as fontes de emprego da microrregião como um todo, como pode ser observado na Tabela 1. No entanto, vale salientar que esse número também está ligado à quantidade de habitantes de cada cidade. O município de Araranguá que ofereceu três vagas, destacou-se em sua microrregião, conta com 180.808 habitantes (Santos; Siqueira, 2014), já Criciúma e Tubarão, de acordo com a mesma pesquisa, têm, cada, mais de 300 mil habitantes.

Tabela 1: Quantidade de vagas oferecidas por Regiões/Cidades

Região/Cidade	Qtd.	Salário Mín	Salário Máx
Microrregião:	8	R\$750,00	R\$1.000,00
Araranguá			
Araranguá	3	R\$750,00	R\$1.000,00
Balneário Gaivota	2	Não Informado	Não Informado
Maracajá	1	Não Informado	Não Informado
Santa Rosa do Sul	1	Não Informado	Não Informado
Turvo	1	Não Informado	Não Informado
Microrregião de	24	R\$1.000,00	R\$2.500,00
Criciúma			
Criciúma	15	R\$1.000,00	R\$2.000,00
Forquilha	4	Não Informado	Não Informado
Içara	3	R\$1.100,00	R\$2.500,00
Siderópolis	1	R\$1.000,00	R\$1.000,00
Urussanga	1	Não Informado	Não Informado
Microrregião de	30	R\$350,00	R\$2.500,00
Tubarão			
Braço do Norte	5	R\$350,00	R\$750,00
Garopaba	1	Não Informado	Não Informado
Grão Para	1	Não Informado	Não Informado

Gravatal	1	Não Informado	Não Informado
Laguna	3	R\$350,00	R\$1.000,00
Orleans	3	Não Informado	Não Informado
São Ludgero	1	Não Informado	Não Informado
Tubarão	15	R\$883,00	R\$2.500,00
Total Geral	62	R\$350,00	R\$2.500,00

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015)

Das 44 cidades que compõe a Mesorregião Sul de Santa Catarina, 18 delas oferecem ao menos 1 vaga para a área de secretariado, conforme observado na Tabela 1. Isso significa que cerca de 40% dos municípios dispõem de oportunidades com atribuições relacionadas à profissão, ao levar-se em consideração que 80% dos municípios vivem da agricultura, o resultado apresentado pode ser considerado como positivo.

Além disso, observa-se que na Microrregião de Criciúma, existe uma estrutura para a formação de profissionais que desejam atuar na área em questão, é a única a oferecer esse tipo de formação em toda a Mesorregião Sul. O mais interessante a ser apontado é que, mesmo com a possibilidade de formação na área, esta não é a microrregião que dispõe do maior número de vagas. De acordo com ligações telefônicas realizadas para a universidade e empresas locais, tal apontamento pode ser justificado pela baixa rotatividade de funcionários que desempenham tais funções nas empresas, por se tratar de um cargo, muitas vezes, de confiança, porque os fóruns internos da própria universidade são o principal meio de divulgação das vagas, não em sites abertos; as vagas acabam sendo preenchidas por indicação ou ainda no próprio “boca-a-boca”.

Outro ponto da pesquisa foi o de fazer o levantamento as nomenclaturas utilizadas pelos empregadores, na região estudada. Encontrou-se uma lista com mais de 500 nomenclaturas, no site da FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC, [199?]), pelas quais o profissional do secretariado pode ser registrado. Dentre os 62 anúncios encontrados, verificou-se as nomenclaturas expostas no Quadro 1.

Quadro 1: Diversidade de nomenclaturas encontradas nos anúncios.

Nomenclaturas	Quantidade de Vagas	Nomenclaturas	Quantidade de Vagas
Agente Administrativo	1	Gerente Administrativo	2
Assistente Administrativo	1	Gerente de Relacionamento	1
Assistente de Departamento Pessoal	1	Operador de Negócios	1
Assistente de importação	1	Recepcionista	14
Assistente de Produto Financeiro	1	Redator Publicitário	1
Atendente	2	Secretária	10
Atendente de balcão	1	Secretária Administrativa	1

Auxiliar administrativo	12	Secretária Comercial	1
Auxiliar Comercial	1	Secretária da Diretoria	1
Auxiliar de Agente Administrativo	1	Secretária de Vendas	1
Auxiliar de Secretaria	1	Secretária Executiva	1
Estagiário	3	Superintendente Administrativo	1

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015)

Dentre as nomenclaturas utilizadas, duas chamaram a atenção das pesquisadoras para futuras análises e discussões, que foram: Redator Publicitário e Assistente de Importação. Além dessas, foram encontradas outras pouco usuais, porém essas especialmente chamaram mais atenção, pois as atribuições exigidas pelos contratantes as competências e habilidades que o profissional do secretariado deve ter. Mesmo que não sejam vagas ofertadas estritamente em sua área de formação e atuação ele pode atuar, em contribuição com o conceito de um profissional multidisciplinar.

Para a vaga de Redator Publicitário, o pré-requisito era: estar cursando Administração ou áreas afins, ter conhecimento e técnicas de texto e redação, ter facilidade para elaborar textos, ter desenvoltura para falar e inglês para leitura. Outras das atribuições pautavam-se em produção de textos para divulgação em mídias sociais, mala direta e monitorar campanhas de marketing. Já a vaga de Assistente de Importação exigia ser mulher, ter inglês fluente, ter disponibilidade para viagens, ser proativa e organizada, quanto as atribuições do cargo: contato com fornecedores de diferentes países, tarefas administrativas e análise de frete e documentação relacionada à importação, não explicitou nada a respeito da escolaridade.

No Quadro 2 é possível observar as competências e habilidades mais solicitadas dentre as vagas analisadas:

Quadro 2: competências e habilidades solicitadas nas vagas analisadas.

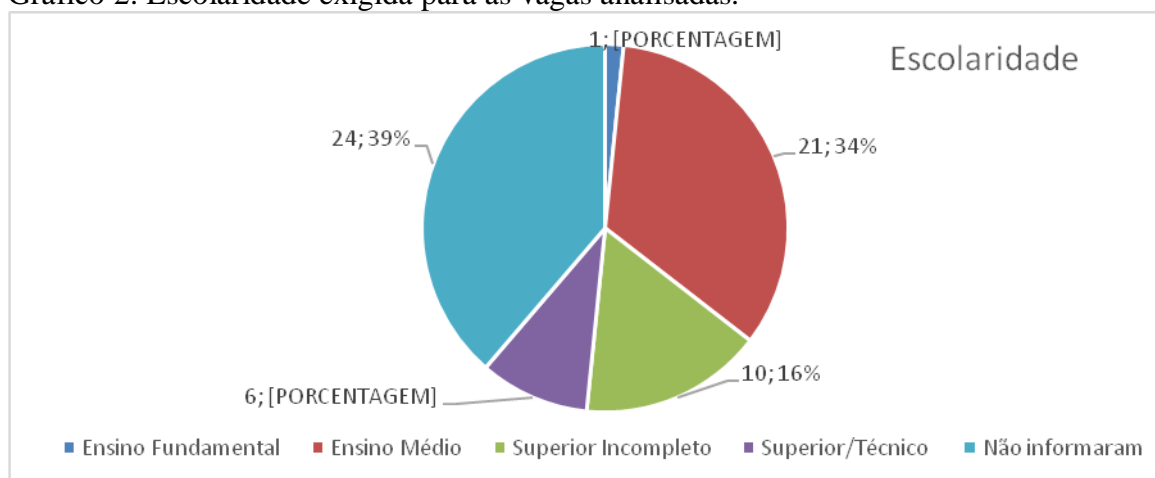
Competências e habilidades	Nº de vagas que exigiam	Competências e habilidades	Nº de vagas que exigiam
Atendimento ao cliente	30	Experiência na área financeira	4
Conhecimentos em informática	22	Facilidade em trabalhar com equipe	4
Controle de documentos e correspondências	12	Organização	4
Domínio de rotinas administrativas	9	Disponibilidade para viajar	4
Boa comunicação	8	Assessorar diretores	3
Proficiência na língua inglesa	7	Experiência na área	3
Redigir atas, memorandos,	7	Proficiência na língua	2

relatórios, etc.		espanhola	
Apoio aos departamentos	6	Elaboração e manutenção de planilhas	2
Contas a pagar e receber	6	Controle de estoque	2
Pro-atividade	5	Comprometimento	1
Responsabilidade	5	Conhecimento em sistemas	1
Administração de agendas	4	Dinamismo	1
Arquivo de documentos	4	Experiência em cargo de gerência	1
Emissão de nota fiscal	4	Implantação do 5S	1
Experiência com Vendas	4	Técnicas de texto e redação	1

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Ao realizar a análise das vagas encontradas, pode-se perceber uma grande diversificação quanto a escolaridade exigida para a ocupação dos cargos, ainda que a maioria dos anúncios não colocassem essa informação, apenas seis das 62 vagas, exigiam ensino superior ou técnico completo. As seis vagas fazem relação com a nomenclatura adotada, como por exemplo, a única vaga de Secretária Executiva, exigia superior completo em secretariado. Mais detalhes no Gráfico 2:

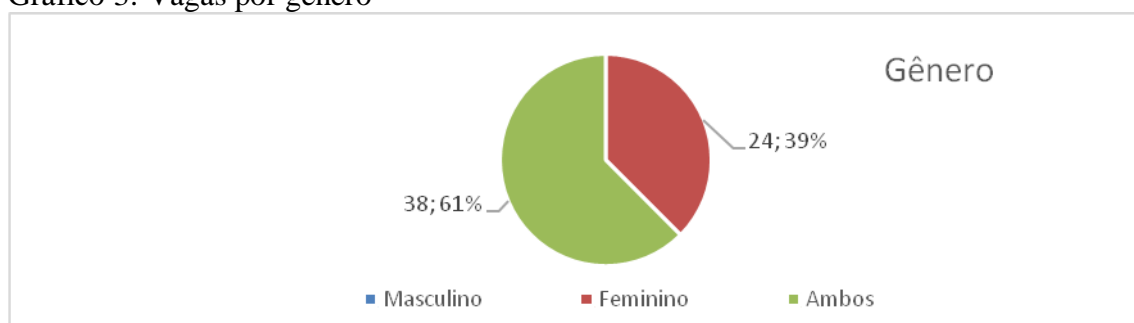
Gráfico 2: Escolaridade exigida para as vagas analisadas.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Gênero é um tema bastante discutido, e em parte polêmico, quando se trata da profissão do secretariado, uma vez que a sociedade, de um modo geral, associa o cargo à figura feminina. A partir disso, o gênero exigido também foi um dos pontos analisados nos anúncios encontrados. Apesar da maioria dos anúncios não especificarem os gêneros, por meio de uma comparação foi possível verificar a preferência que o Sul Catarinense tem pelas mulheres na ocupação deste cargo, pois como mostra o Gráfico 3, foram encontrados 24 anúncios exclusivamente para o sexo feminino, e nenhum para o sexo masculino.

Gráfico 3: Vagas por gênero



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Vale ressaltar, que dos 44 municípios analisados dois dos que não apresentaram vagas abertas na internet, pareceram ser potenciais para o secretariado, que são: Morro da Fumaça e Nova Veneza, ambos na microrregião de Criciúma. Isso se justifica, pois em tais cidades o principal meio de divulgação de vagas não é via internet, na maioria das vezes, o preenchimento dos cargos é feito por indicação, mas o profissional do secretariado tem espaço dentro dessas indústrias, e é reconhecido. Essa conclusão veio a partir de contatos telefônicos com funcionários de indústrias de ambas as cidades.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme exposto anteriormente, Santa Catarina está em uma situação privilegiada em relação aos outros estados brasileiros no mercado de trabalho. Segundo Mattei, Lavratti, Peled (2013), estatisticamente em Santa Catarina 64,5% da população está empregada ou em busca de emprego, enquanto no restante do país essa porcentagem é de 60,5%. De acordo com uma pesquisa de Mattei, Lavratti e Peled (2013), é perceptível que ainda há um percentual alto de pessoas que trabalham por conta própria no estado de Santa Catarina, isso deve-se a expressiva participação no sistema agrícola familiar.

Este estudo referiu-se a uma análise do mercado de trabalho na Mesorregião sul catarinense para o profissional de Secretariado Executivo em que o objetivo principal foi apresentar um panorama mercadológico em uma região específica do estado, bem como levantar a média salarial oferecida para esse profissional, as competências e habilidades mais exigidas nas vagas da região e a diversidade nomenclaturas utilizadas nos anúncios encontrados.

A partir do princípio que a atividade agrícola ocupa uma parte considerável da economia do estado, podia-se previamente concluir que o estado não é potencial para o profissional do secretariado, de modo especial o sul catarinense, em que se pode perceber que 80% dos municípios tem como sua atividade principal a agricultura. Mas, em uma busca e análise detalhada de anúncios de emprego que de acordo com as habilidades e competências exigidas que poderiam ser ocupadas por profissionais do secretariado, o resultado foi surpreendente.

Em uma mesorregião com 44 cidades, onde apenas três delas têm mais de 50 mil habitantes e cerca de 35 tem como atividade principal a agricultura, foram encontradas vagas de emprego em 18 cidades. Isso quer dizer que 40% dos municípios da mesorregião sul catarinense dispõe de oportunidades para o profissional de secretariado. Ainda pode-se concluir que existem ao

menos duas cidades potenciais que não foram encontrados anúncios por motivos já expostos, mas que atualmente existem profissionais em atuação.

Um ponto de destaque do estudo foi que uma exigência bem recorrente nos anúncios foram o atendimento ao cliente, peça chave para o profissional do secretariado. Segundo Vaz (2013) a comunicação é o instrumento mais importante desse tipo de profissional. Seguindo do atendimento ao cliente, a segunda exigência mais recorrente foi conhecimentos em informática, com isso pode-se ter um panorama do que o mercado de trabalho na região pesquisada espera desse profissional.

Como consequência da pesquisa, percebeu-se a preferência por gênero na região. Sabino, Monteiro e Souza (2013); Barros, Iziquiel e Silva (2011); e Camargo (2013) relatam que o sexo masculino sofre algum tipo de restrição ao concorrer com uma vaga no mercado de trabalho, pelo fato do empregador preferir mulheres para ocupar a posição. Percebe-se que Santa Catarina também possui uma preferência por mulheres, todavia a maioria das vagas não fazia exigência de gênero, o que a disponibilizou para ambos os sexos. Apenas 37% restringiu as vagas, o que mostra uma quebra do preconceito com relação a homens virem a ocupar tal posição.

Por fim, o estudo mostra que o mercado de trabalho para o secretariado, na mesorregião sul catarinense, é promissor e está em crescimento, pois se comparado com um estudo de Lourenço, Moreira e Martins (2014), na mesma região foram encontradas apenas 18 oportunidades para esse profissional, pode-se perceber então um aumento de 244% nas oportunidades de um ano para outro. Cabe, ainda, propor que instituições, como a universidade de Criciúma, onde há o curso de secretariado, levem o conhecimento às organizações da região, através de palestras e eventos. Desta forma, os diretores das diversas empresas podem perceber a importância do secretário executivo para sua organização, onde o profissional em questão poderá atuar no âmbito estratégico, não apenas no operacional.

6. REFERÊNCIAS

BARROS, C. M. P.; IZEQUIEL, D. S. A.; SILVA, J. S. Os desafios enfrentados pelo profissional de secretariado executivo do gênero masculino nas organizações contemporâneas. *Revista de Gestão de Secretariado*, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 158-176, jan./jun. 2011.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; SILVA, Joelma Soares da; LIMA, Geovana Alves de; BRITO, Daniela Garcia Silva. As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 4, n. 2, p.25-47, jul/dez 2013.

BRASIL. Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e Dá Outras Providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/LEIS/L7377.htm> Acesso em: 10/05/2015 às 16h25min.

CAMARGO, F. O homem e o secretariado. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. Excelência no Secretariado. São Paulo: Ser mais. 2013.

CBO, Classificação Brasileira de Ocupações. Nomenclaturas existentes. 2002. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=Nomenclaturas>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

ESTEVAM, Dimas de Oliveira; JORGE, Tiago Pereira; SALVARO, Giovanna Ilka Jacinto. Características Socioeconômicas da região do Extremo Sul Catarinense: Uma análise entre o rural e o urbano. *Revista Necat*, vol.3, n.6, p. 31-56, Julho - Dezembro de 2014, Florianópolis.

Disponível em: <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/necat/article/view/3414/4054>>. Acesso em: 25 abr. 2015.

FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários. <http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html> Acesso em: 20 abr. 2015.

GODOI, A. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, C.; BANDEIRA-DE-MELO, R.; SILVA, A. Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

GUIMARÃES, Eduardo Augusto; REIS, José Guilherme Almeida dos. Divisão Regional do Brasil em mesorregiões e microrregiões geográficas. Rio de Janeiro: Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 1990. 137 p.

JEZUZ, Thayná Brasil de; BARBOSA, Larissa Mara, ROCHA, Camila Martinelli. Marketing Digital X Recursos Humanos: estratégia para captação de talentos. *Revista de Administração Fatea*, São Paulo, v. 7, n. 7, p.55-67, ago/dez 2013.

KOCHE, José Carlos. Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

LEAL, Fernanda Geremias; FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira. Competências dos Secretários Executivos de Uma Universidade Pública Federal: Uma Análise a partir da Perspectiva dos Gestores. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 4, n. 3, p.30-57, jul/dez 2013.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; MOREIRA, Kátia Denise; MARTINS, Cibele Barsalini. Panorama do Mercado de Trabalho Catarinense para o Profissional de Secretariado. In: Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado: Autonomia do Secretário: Uma Questão de Postura e Valorização Profissional, 7, 2013, Salvador. Anais VII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado. Salvador, 2014. p. 2 - 18.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de marketing: edição compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

MATTEI, Lauro Francisco; LAVRATTI, Bruna Boni; PELED, Rayana de Azevedo. Comportamento do mercado de trabalho no estado de Santa Catarina entre 2001 e 2011. *Revista Necat*, vol.2, n.3, pp.26-43, janeiro - junho de 2013; Florianópolis. Disponível em: <<http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/necat/article/view/2786/3314>>. Acesso em: 25 abr. 2015.

MATTEI, Lauro Francisco; LAVRATTI, Bruna Boni; PELED, Rayana de Azevedo. Editorial Análises de Desenvolvimento Regional em Santa Catarina. *Revista Necat*, vol.3, n.6, pp. 3-7, Julho - Dezembro de 2014, Florianópolis. Disponível em: <stat.elogo.incubadora.ufsc.br/index.php/necat/article/view/3420/4055>. Acesso em: 25 abr. 2015.

MEDEIROS, João Bosco de; HERNANDES, Sonia. Manual da Secretária. 12.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA Maria Elizabete Silva. As Novas Competências do Profissional de Secretariado. 2.ed. São Paulo. IOB, 2009.

OLIVEIRA, Sidinei Rocha de; PICCININI, Valmíria Carolina. Mercado de trabalho: múltiplos (des)entendimentos. *Rev. Adm. Pública* [online]. 2011, vol.45, n.5, pp. 1517-1538.

- SABINO, R. F.; MONTEIRO, O. P.; SOUZA, E. C. P. Homens em profissões de predominância feminina: o caso do Secretariado. In: VI Semana Acadêmica de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Viçosa. 2013. Viçosa. Resumos... 4p.
- SANTOS, Alan; CASARI, Priscila. Rendimento dos Trabalhadores no Setor Agropecuário no Brasil e na Região Centro Oeste: uma análise a partir da teoria da segmentação. *Revista Redes*, Santa Cruz do Sul, vol. 19 n. 1, p. 150-168, 2014.
- SANTOS, Gerson Tenório dos; ROSSI, Gisele; JARDILINO, José Rubens Lima. Orientações metodológicas para elaboração de trabalhos acadêmicos. 2. ed. São Paulo: Gion Editora e Publicidade, 2000.
- SANTOS, Leandro dos; ARUTO, Pietro Caldeirini; RAITZ, Tânia. Juventude e Trabalho em Santa Catarina: Um balanço preliminar sobre o panorama recente (do século XXI). 2. ed. Florianópolis: Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Habitação – SST, Diretoria de Trabalho e Emprego – DITE, 2012.
- SANTOS, Leandro dos; SIQUEIRA, Alex. Boletim Regional do Mercado de Trabalho: Mesorregião Sul catarinense. 5. ed. Florianópolis: Governo do Estado de Santa Catarina Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Habitação – SST, Diretoria de Trabalho e Emprego – DITE, Sistema Nacional de Emprego – SINE/SC, Setor de Informação e Análise do Mercado de Trabalho, 2014.
- SINE – Site Nacional de Empregos disponível em <<http://www.sine.com.br>> Acesso de 27 de abril de 2015.
- VAZ, C. de F. M. Gestão contemporânea: as novas realidades e as competências do secretário executivo como agente de resultados. *Revista do Secretariado Executivo*, Passo Fundo, n. 9, p. 39-50, 2013.
- VICTORIANO, Benedito A. D.; GARCIA, Carla C. Produzindo monografia. São Paulo: Publisher Brasil, 1996

PANORAMA MERCADOLÓGICO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO VALE DO ITAJAÍ

Cibele Barsalini Martins
cibele.martins@ufsc.br
Maria Gabriela Gheller
mariaggheller@gmail.com
Taynara Roieski Dutra
taynaradutra94@gmail.com
UFSC

RESUMO: Com a motivação de fortalecer a pesquisa em secretariado, neste trabalho as autoras visam analisar a inserção do profissional de secretariado executivo na Mesorregião do Vale do Itajaí. A pesquisa é classificada como exploratória, descritiva e documental. Para realizá-la foi necessário explorar as vagas ofertadas que se encaixam no perfil do profissional em questão, analisar as diferentes nomenclaturas atribuídas, as competências e habilidades exigidas e a faixa salarial. As autoras chegaram a um resultado no qual 81 vagas foram encontradas. Estabeleceram contato com algumas prefeituras e empresas, o que lhes proporcionou informações suficientes para fazer algumas considerações acerca das cidades nas quais nenhuma vaga foi encontrada. A partir dessas informações obtidas verificou-se que: não há um meio específico para divulgação de vagas, os profissionais são normalmente indicados; há uma baixa rotatividade de funcionários nas empresas e algumas cidades possuem apenas 20 anos de instalação. Deve-se considerar que as principais atividades econômicas do Vale do Itajaí são: atividades agropecuárias, industriais, atividades portuárias em Itajaí e ao complexo turístico. Portanto, pode-se afirmar que o quesito mercadológico para o profissional de secretariado executivo pode crescer ainda mais dentro dessa mesorregião.

PALAVRAS-CHAVE: Competências do Secretariado. Mercado de trabalho. Vale do Itajaí.

1 INTRODUÇÃO

A presença do profissional de Secretariado Executivo no mercado de trabalho muitas vezes foi marcada pelo preconceito dos que atribuíam a essa profissão tarefas que não exigiam uma formação. Porém, após a chegada do processo de globalização, o mercado passou a exigir desse profissional um perfil multitarefas que fosse capaz de suprir as necessidades das organizações em diversos âmbitos. Foi perante a distância entre formação acadêmica e exigências do mercado de trabalho que as Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação assumiram a responsabilidade de aproximar esses dois quesitos, estruturando uma formação profissional efetivamente representante de cada área de atuação (Castelo, 2007). Segundo Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – 1º trimestre de 2015 elaborada pelo IBGE (2015), o mercado de trabalho catarinense é nacionalmente reconhecido por possuir a menor taxa de desemprego do país, além de liderar as colocações com o maior número de carteiras assinadas. Diante desta circunstância o trabalho visa obter um panorama mercadológico na mesorregião do vale do Itajaí a fim de aprofundar e fortalecer a pesquisa

em Secretariado. No entanto, foi levantada a seguinte questão: Qual é a situação mercadológica do profissional de secretariado executivo no Vale do Itajaí?

O trabalho tem como objetivo geral analisar a inserção do profissional de secretariado no Vale do Itajaí, desmembrando-se para os seguintes objetivos específicos: a) investigar as possibilidades de atuação, b) verificar as competências e habilidades que estão sendo exigidas; c) avaliar o número de vagas disponibilizadas para o profissional de secretariado nesta região e verificar a média de salários oferecidos nos anúncios encontrados.

A presente pesquisa está organizada em algumas seções, partindo do referencial teórico, onde as autoras trazem como base para fundamentar o estudo a evolução das competências do profissional de Secretariado Executivo e alguns aspectos socioeconômicos de Santa Catarina e da mesorregião em questão. Em seguida, nos procedimentos metodológicos é possível classificar a pesquisa e entender como ela foi realizada. Na quarta seção, são apresentados os resultados encontrados e as discussões pertinentes ao mesmo. Por fim cabe às considerações finais destacar os principais pontos e resultados obtidos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção apresentam-se perspectivas teóricas sobre a evolução das competências do profissional de Secretariado Executivo requisitadas ao longo dos anos, bem como algumas breves considerações sobre mercado de trabalho para o profissional de Secretariado. Também são expostos alguns aspectos socioeconômicos do Estado de Santa Catarina e da Mesorregião do Vale do Itajaí.

2.1 A evolução das competências do profissional de Secretariado Executivo

A profissão de Secretariado Executivo é uma das profissões que mais se transforma com o passar dos anos. No início da história do Secretariado Executivo no Brasil, por volta dos anos 1950, o profissional desenvolvia atividades unicamente operacionais, como atender ao telefone. Com passar dos anos, a profissão foi sendo mais explorada e cada vez mais exigida, onde o profissional, que antes era operacional, teve que se adequar as exigências do mercado e se atualizar dentro das novas tecnologias.

A profissão se desenvolveu de tal modo que o executivo e o profissional de secretariado atuam em sintonia. O secretário demonstra que está focado na visão, missão e valores da empresa e adquirindo especialização para atuar no papel de cogestor (Bond e Oliveira 2011). Hoje o profissional de secretariado executivo pode atuar como assessor, gestor, empreendedor e consultor tanto em empresas públicas quanto em empresas privadas sendo elas de pequeno, médio ou grande porte, de capital nacional ou estrangeiro. Ele pode atuar como profissional contratado, prestador de serviços ou proprietário do seu próprio empreendimento (Bertan, 2010). Bond e Oliveira (2011, p.16) enfatizam que “o secretário deve assumir somente tarefas que se sente capaz de desempenhar e o gestor deve delegá-las de forma gradativa, para não intimidar perante as responsabilidades”. Com relação às competências exigidas para os profissionais no mercado de trabalho atual, a autora Abrão (2013, p. 226) ressalta que:

As competências, de forma geral, para os profissionais do século XXI, seja no setor público seja no privado são muitas, entre elas: ser ético, profissional, proativo, ter

iniciativa, criatividade, relacionar-se bem, saber trabalhar em equipe e em rede, dominar várias línguas, conhecer diferenças culturais, dominar a tecnologia, elaborar relatórios, administrar bem o tempo, ter visão sistêmica, resiliência, respeitar a diversidade, ser empreendedor, flexível, preocupar-se com a sua educação permanente com a carreira, respeitar os seus pares, superiores e subordinados, ser compromissado com a sua organização, lidar com as novas gerações, entre outras.

Abrão (2013) também destaca que existem muitas competências para o profissional de secretariado, mas que é preciso enfatizar algumas delas, como a questão do relacionamento interpessoal, da resiliência, da ética e da necessidade de conhecer os perfis, valores e expectativas das diversas gerações.

Para Bond e Oliveira (2011, p.19) as competências mais valorizadas atualmente são: adaptação, ansiedade, comprometimento, comunicação, criatividade, ética, flexibilidade, independência, liderança preocupação com o outro e pró-atividade.

De acordo com Sabino e Rocha (2004), as novas características da profissão exigem um profissional de secretariado flexível, competente e comprometido com o desenvolvimento e aperfeiçoamento de suas atividades. O Secretário deve ter capacidade empreendedora, deve ser capaz de trabalhar em grupo, ter uma postura ética, ser determinado para alcançar objetivos, ousado para apresentar ideias e objetivo nas ações.

O secretário passou a exercer funções criativas, com capacidade de opinar e decidir, preocupando-se com o todo da organização (produção, qualidade, pessoas e custos). Também se tornou um negociador, programador de soluções, empreendedor, com iniciativa, pro-atividade e comprometimento, participando em variadas atividades no ambiente de trabalho. Com este olhar, o secretário é capaz de pensar estrategicamente, promover mudanças e não apenas cumprir/executar tarefas e ordens (Lasta e Durante 2008).

A Lei nº 7.377 (BRASIL, 1985) que regulamenta a profissão de Secretariado, criada em 30 de setembro de 1985, aponta, no artigo 4º, como atribuições do secretário executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Wada (2007, p. 149 e 150) acrescenta que “O profissional de Secretariado Executivo, com seu novo perfil e competências, atua como mediador entre a alta diretoria e colaboradores em geral, podendo ser o responsável por mudanças organizacionais e também pessoais do grupo” finaliza.

Diante das competências descritas, pressupõe-se que aquele perfil unicamente operacional do profissional de Secretariado Executivo, exigido nos primórdios da profissão, já não existe

mais. Cada vez mais o mercado de trabalho exige mais desses profissionais. Diante deste pressuposto, Pereira e Silva (2013, p. 110) apontam que o perfil dos profissionais muda, assim como do secretário:

[...] muda o perfil dos profissionais, assim como do secretário, uma vez que as organizações, diante de uma nova realidade de mercado, passaram a notar a necessidade de pessoas com mais poder de autonomia, de iniciativa e de comprometimento conforme as tomadas de decisões foram se tornando mais descentralizadas.

Bond e Oliveira (2011) apresentam que o tempo em que uma secretária era apenas aquela pessoa que auxiliava nas tarefas mais simples do dia, como organizar agendas, receber telefonemas, enviar correspondências, entre outras funções, já passou. Que nos dias de hoje, esses profissionais tornaram-se muito mais importante para as empresas e seus gestores. Além de continuar a realizar as tarefas cotidianas, o secretário passou a ser cogestor, ou seja, há um maior envolvimento intelectual, com uma gestão exercida em parceria com as pessoas.

Castelo (2007) também coloca que a profissão se destaca por sua adaptabilidade e flexibilização diante das diversas mudanças ocorridas nas esferas econômicas, mercadológicas, sociais, comerciais, organizacionais e políticas, em âmbito global principalmente no último século. Marcada pela sua superação e adaptação as transformações, consolidando-se e livrando-se das previsões e riscos de extinção.

Natalense (1998) aponta que o profissional de secretariado começou a assumir uma postura empreendedora, pois é criativo, tem iniciativa e se mostra capaz de tomar decisões, com ideias práticas e inovadoras.

Machado e Superti (2006, p.1) ressaltam que:

O mercado de trabalho para os profissionais de secretariado encontra-se cada vez mais saturado e competitivo na área administrativa. Apesar dos profissionais serem polivalentes e dominarem diversos conteúdos, falta-lhes percepção das novas oportunidades de atuação.

Lasta e Durante (2008) ainda colocam que o secretário executivo é um profissional que está atuando nas mais diversas áreas, dentro das organizações, tais como recursos humanos, financeira, comercial, marketing, contábil, recepção, além de atuar em cargos de assessoria e gestão, o que exige que este profissional conheça bem o empreendimento e entenda o papel de cada departamento para o todo da organização.

2.2. Alguns aspectos socioeconômicos do Estado de Santa Catarina e da Mesorregião do Vale do Itajaí

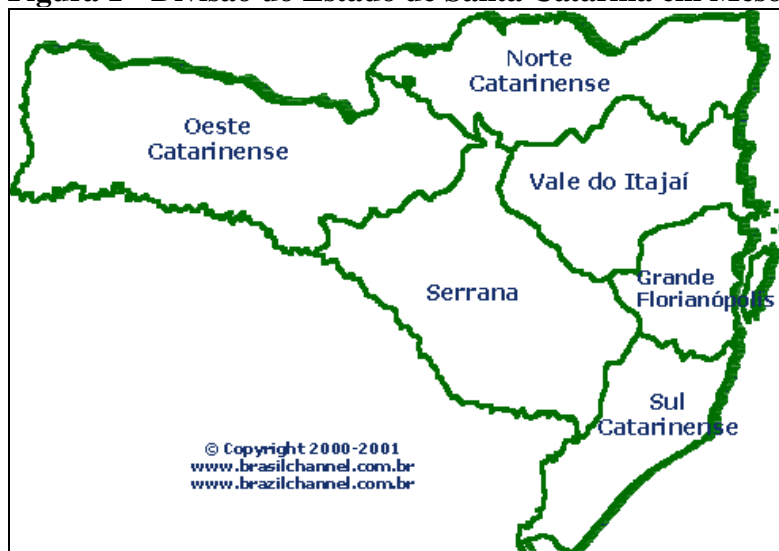
Segundo dados do IBGE (2010) Santa Catarina é formada por 295 municípios e possui aproximadamente uma população 6.248.436 habitantes e conforme relatório do SEBRAE (2013a), o Estado é o oitavo maior PIB do Brasil e tem o segundo melhor Índice de Desenvolvimento Humano - IDH do país, ficando atrás apenas do Distrito Federal.

Sobre a economia Catarinense, o relatório SEBRAE (2013a, p. 10) ainda aponta:

Uma agricultura forte, baseada em minifúndios rurais, divide espaço com um parque industrial atuante, o quarto maior do país. Indústrias de grande porte e milhares de pequenas empresas espalham-se, fazendo do Estado a oitava maior economia brasileira pelo tamanho de seu Produto Interno Bruto de 2009.

Conforme Souza et al (2014) “o Estado de Santa Catarina é dividido em seis mesorregiões: Grande Florianópolis, Norte Catarinense, Oeste Catarinense, Serrana, Sul Catarinense e Vale do Itajaí”. A Figura 1 mostra como o Estado de Santa Catarina está dividido.

Figura 1 - Divisão do Estado de Santa Catarina em Mesorregiões



Fonte: Brasil Channel (1999).

Conforme Lima (2002, p. 5 e 6):

Entende-se por mesorregião uma área individualizada, em uma unidade da Federação, que apresente formas de organização do espaço definidas pelas seguintes dimensões: o processo social, como determinante, o quadro natural, como condicionantes, e a rede de comunicação e de lugares, como elemento da articulação espacial. Estas três dimensões deverão possibilitar que o espaço delimitado como mesorregião tenha uma identidade regional. Esta identidade é uma realidade construída ao longo do tempo pela sociedade que aí se formou.

Santos (2014, p.2) sobre a Mesorregião do Vale do Itajaí, afirma:

Com uma área de 13.108,74 km², quarta maior em extensão territorial dentre as mesorregiões catarinenses, conta com 115 habitantes por quilômetro quadrado, constituindo-se na segunda maior densidade demográfica dentre as regiões do Estado.

Segundo Souza et al (2014) a mesorregião do Vale do Itajaí é composta por 54 municípios (Quadro 1):

Quadro 1 - Cidades do Vale do Itajaí

Microrregião de Blumenau	Microrregião de Ituporanga
1. Apiúna	1. Agrolândia
2. Ascurra	2. Atalanta
3. Benedito Novo	3. Chapadão do Lageado
4. Blumenau	4. Imbuia
5. Botuverá	5. Ituporanga
6. Brusque	6. Petrolândia
7. Doutor Pedrinho	7. Vidal Ramos
8. Gaspar	Microrregião de Rio do Sul
9. Guabiruba	1. Agronômica
10. Indaial	2. Aurora
11. Luiz Alves	3. Braço do Trombudo
12. Pomerode	4. Dona Emma
13. Rio dos Cedros	5. Ibirama
14. Rodeio	6. José Boiteux
15. Timbó	7. Laurentino
Microrregião de Itajaí	8. Lontras
1. Balneário Camboriú	9. Mirim Doce
2. Barra Velha	10. Pouso Redondo
3. Bombinhas	11. Presidente Getúlio
4. Camboriú	12. Presidente Nereu
5. Ilhota	13. Rio do Campo
6. Itajaí	14. Rio do Oeste
7. Itapema	15. Rio do Sul
8. Navegantes	16. Salete
9. Penha	17. Taió
10. Piçarras	18. Trombudo Central
11. Porto Belo	19. Vitor Meireles
12. São João do Itaperiú	20. Witmarsum

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Conforme relatório, SEBRAE (2013b, p. 11), a mesorregião apresenta que a região, em 2010, tinha aproximadamente 807.961 habitantes e possuía o 3º maior Produto Interno Bruto - PIB do Estado. Segundo o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2010), a cidade de Blumenau, na mesorregião, tem o oitavo melhor Índice de Desenvolvimento Humano - IDH do Estado.

Sobre a economia da Mesorregião, o relatório, SEBRAE (2013c, p.11), também aponta que:

Com relação ao cenário empresarial, segundo informações do Ministério do Trabalho e Emprego referentes ao ano de 2011, a Macrorregião Vale do Itajaí apresentava um total de 56.897 empresas, que geraram no mesmo ano, 298.318 empregos formais. Blumenau respondia por 42% das empresas da Macrorregião, Rio do Sul por 9% e Gaspar por 7%. Estes três municípios geraram 61% dos empregos formais da Macrorregião.

Ainda sobre a economia, SEBRAE (2013b) também mostra que dentro da agricultura, a mesorregião é a maior produtora estadual de batata doce, na pecuária é responsável por 30,32% da criação catarinense de codornas e por 22,31% da de coelhos. Quanto à indústria, ainda com base no SEBRAE (2013b, p.50), aponta que na mesorregião “existiam 56.897 empresas formais, as quais geraram 298.318 postos de trabalho com carteira assinada”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho se caracteriza como uma pesquisa exploratória e descritiva. Apresenta o mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo no Vale do Itajaí. Este tipo de pesquisa segundo Vergara (1998), é realizada em área na qual há pouco conhecimento científico acumulado ou sistematizado.

A pesquisa também se caracteriza como documental, pois, foi realizado um estudo minucioso das vagas ofertadas para o profissional na região pesquisada. Os dados foram obtidos através de um levantamento das vagas divulgadas nos meios de comunicação da região durante a segunda quinzena do mês de março e o mês de abril.

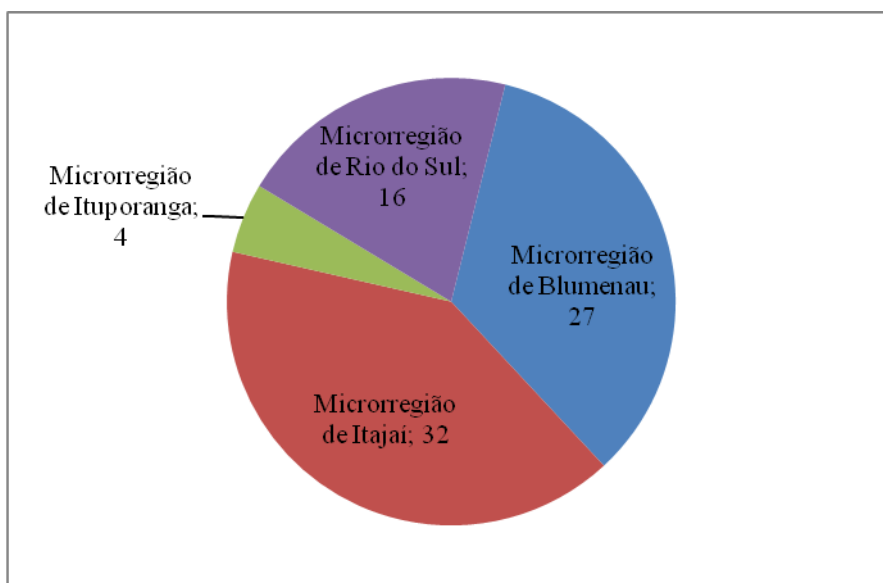
Importante ressaltar que não foi utilizada apenas a nomenclatura de Secretário Executivo como consta na Classificação Brasileira de Ocupações, visto que, muitas das vagas publicadas tinham nomenclaturas diferentes, mas possuíam atribuições que podem ser desenvolvidas por Secretários Executivos.

Após a quantificação das vagas foi realizada uma análise com o objetivo de verificar a atual situação mercadológica da região. Foi executado um estudo sobre competências e habilidades que as empresas julgavam serem necessárias, além dos salários ofertados. Com relação aos locais em que não foram encontradas vagas, foi realizada uma pesquisa com o objetivo de levantar dados que justificassem a falta de oportunidade para o profissional de secretariado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o levantamento realizado nas 54 cidades que formam a Mesorregião do Vale do Itajaí, foi possível verificar que o mercado de trabalho está movimentado. Em um mês e meio de pesquisa foram encontrados 81 anúncios com requisitos relacionados com a atuação do profissional de secretariado. As vagas estavam distribuídas conforme o Gráfico 1 apresenta:

Gráfico 1 – Vagas na Mesorregião do Vale do Itajaí



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

As cidades que ofereceram maior número de vagas possuem a atividade econômica voltada para a indústria como é o caso de Blumenau e Rio do Sul e também para o setor de serviços como é o caso de Itajaí.

Com relação aos salários, vale ressaltar que não foi possível fazer uma média precisa dos salários encontrados devido a não divulgação dos mesmos. Na Tabela 1 são informados: a quantidade de oportunidades encontradas nas cidades e o salário mínimo e máximo.

Tabela 1 - Quantidade de vagas oferecidas por Microrregião/Cidades

Região/Cidade	Qtd.	Salário Mín	Salário Máx
Microrregião de Blumenau	27	R\$ 500,00	R\$ 1.673,87
Blumenau	13	R\$ 1.000,00	R\$ 1.396,00
Botuverá	1	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
Brusque	1	Não informado	Não informado
Gaspar	6	R\$ 970,00	R\$ 1.350,00
Guabiruba	1	R\$ 1.673,87	R\$ 1.673,87
Indaial	2	Não informado	Não informado
Pomerode	2	Não informado	Não informado
Timbó	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00
Microrregião de Itajaí	34	R\$ 950,00	R\$ 1.500,00
Balneário Camboriú	4	R\$ 950,00	R\$ 1.300,00
Barra Velha	1	Não informado	Não informado
Bombinhas	3	R\$ 1.200,00	R\$ 1.500,00
Camboriú	4	R\$ 1.000,00	R\$ 1.245,00
Itajaí	8	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
Itapema	4	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00

Navegantes	1	Não informado	Não informado
Penha	4	Não informado	Não informado
Piçarras	3	Não informado	Não informado
Porto Belo	1	Não informado	Não informado
São João do Itaperiú	1	R\$ 1.100,00	R\$ 1.100,00
Microrregião de Ituporanga	4	R\$ 933,00	R\$ 1.500,00
Agrolândia	1	Não informado	Não informado
Ituporanga	3	R\$ 933,00	R\$ 1.500,00
Microrregião de Rio do Sul	16	R\$ 902,00	R\$ 1.100,00
Agronômica	1	Não informado	Não informado
Ibirama	3	Não informado	Não informado
Rio do Sul	12	R\$ 902,00	R\$ 1.100,00
Total Geral	81	R\$ 500,00	R\$ 1.673,87

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Conforme consta na Tabela 1 o maior salário encontrado foi na cidade de Guabiruba, localizada na Microrregião de Blumenau. A cidade em 2010 segundo o IBGE (2014) possuía 18.430 habitantes. Sua economia é voltada para a metalurgia, indústria de confecções e malhas. O salário médio praticado nessa região no ano de 2011 segundo o relatório disponibilizado pelo SEBRAE (2013c) era de R\$ 1.440,69.

No que diz respeito às cidades onde não foram encontradas vagas, foi feito contato através de ligações telefônicas e e-mails com algumas prefeituras e empresas. A partir dos contatos realizados considera-se que isto ocorra pelos seguintes motivos: a) a grande maioria das cidades tem as suas atividades econômicas voltadas para a agricultura; b) não há um meio de divulgação específico, geralmente os profissionais são indicados para assumirem as vagas abertas; c) a rotatividade de funcionários é muito baixa; d) algumas cidades são muito novas. O Quadro 2 informa as cidades que possuem o ano de instalação a partir de 1989.

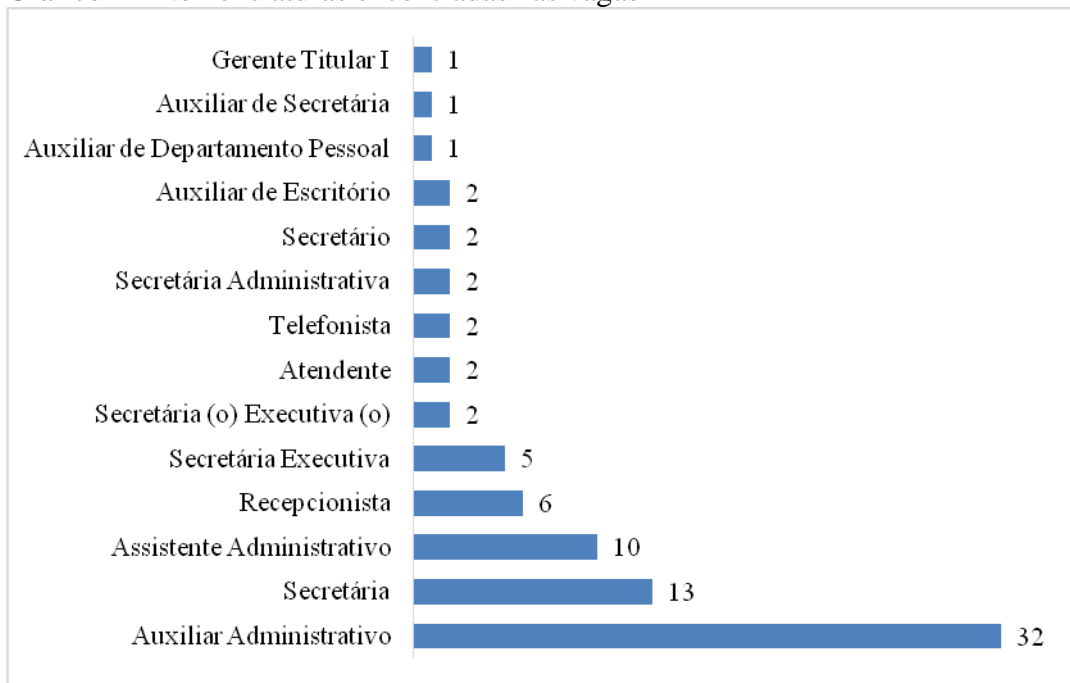
Quadro 2 - Cidades onde não foram encontradas vagas

Cidade	Ano de Instalação
Apiúna	1989
Doutor Pedrinho	1989
Chapadão do Lageado	1997
Braço do Trombudo	1993
José Boiteux	1990
Mirim Doce	1993
Vitor Meireles	1990

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Conforme a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC, [1990]) há mais de 500 nomenclaturas utilizadas no mercado de trabalho. O Gráfico 2 apresenta as nomenclaturas utilizadas nos anúncios.

Gráfico 2 - Nomenclaturas encontradas nas vagas



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

A nomenclatura Gerente Titular I que foi encontrada na cidade de Indaial chamou a atenção das pesquisadoras. Observaram-se as seguintes atribuições na vaga em questão: a) responsável pela gestão de negócios da Agência; b) coordenar e orientar toda a equipe de colaboradores; c) garantir o controle operacional da Agência dentro das normas e padrões estabelecidos; Mesmo exigindo formação superior completa em Administração ou Economia, o profissional de secretariado pode atuar desempenhando essa função de gestor. Já que segundo Rodrigues (2004, p. 178) o gestor secretarial é “um agente transformador de insumos, para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes”. Lasta e Durante (2008, p. 3) explicam que:

O secretário projeta ações, delinea objetivos, define prioridades e prazos e a metodologia a ser dotada na ação, por conseguinte, pratica o planejamento, o qual é essencial em sua rotina para evitar desperdícios de tempo, recursos e pessoas e reduzir imprevistos. A organização das atividades, do departamento e da empresa como um todo também é realizada [...] A direção é percebida no cotidiano do secretário na medida em que ele media os relacionamentos entre os diferentes stakeholders, orienta e motiva sua equipe de trabalho na busca de objetivos. O controle é ainda mais presente: das informações, dos documentos, dos desempenhos, dos recursos, dos processos, dos gastos, das receitas...

Quanto às exigências das vagas destacam-se as competências e habilidades descritas no Quadro 3.

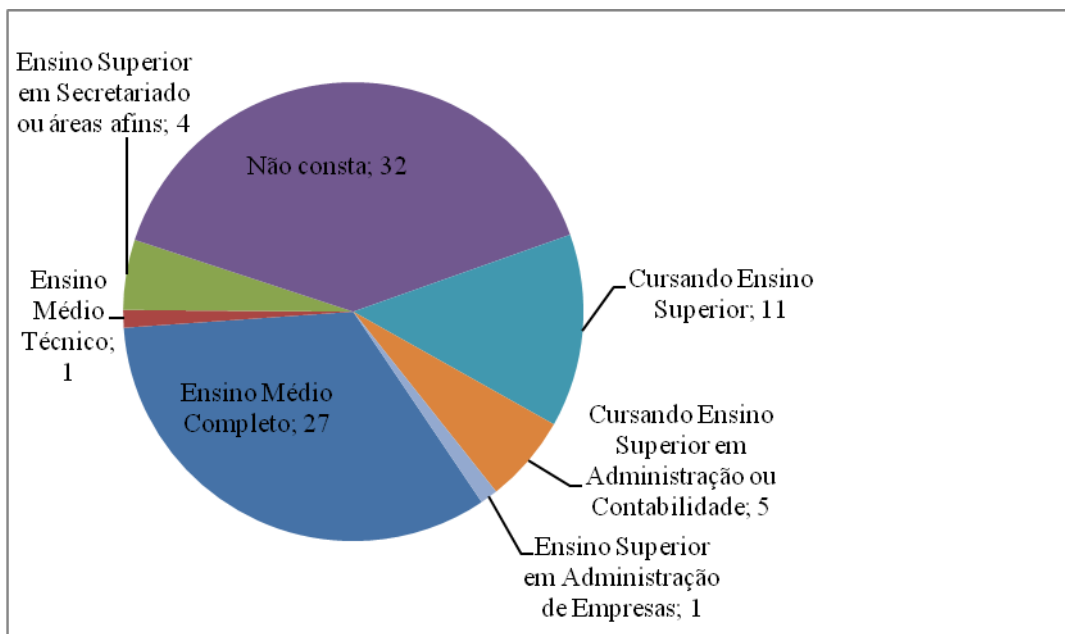
Quadro 3 - Competências e habilidades solicitadas

Competência e Habilidade	Número de Vagas que exigiam	Competência e Habilidade	Número de Vagas que exigiam
Recepção/ atendimento de clientes internos e externos	34	Gerenciamento de mídias (e-mail, site, sistemas e rede social)	7
Funções Financeiras	32	Conhecimento em informática	6
Atendimento telefônico	31	Organização de reuniões	6
Gerenciamento de documentos (protocolo, arquivo e despacho)	24	Planejamento de viagens	5
Domínio do Pacote Office	22	Gerenciamento de contas a pagar	4
Redação de documentos	20	Organização de eventos	4
Gerenciamento da agenda	17	Preenchimento de formulários dos clientes	3
Gerenciamento de compras (material de expediente e serviços)	13	Conhecimento em língua inglesa	3
Funções de RH	12	Representar gestor em atividades externas	2

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Além das competências e habilidades listadas, também foram solicitadas em pelo menos em uma das vagas: Atualização de cadastros; Boa digitação; Fluência na Língua Alemã; Gerenciamento de processo de importação e exportação e conhecimento de Corel Draw. Foi verificado o nível de escolaridade, visto que, há três níveis de formação para o profissional de secretariado, Técnico, Tecnólogo e Bacharel. No Gráfico 3 são apresentados os níveis de escolaridade exigidos.

Gráfico 3 - Escolaridade Exigida



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Constata-se que a maioria das empresas que procura o profissional com a nomenclatura Secretário Executivo exige o curso superior na área o que pode ser considerado positivo. As vagas que possuem as demais nomenclaturas podem ser ocupadas por profissionais com a formação de Técnico e Tecnólogo, porém, ainda nota-se que as empresas estão de certa maneira burlando a lei ao adotarem outras nomenclaturas.

Quanto à preferência por gênero na mesorregião do vale do Itajaí, mesmo nas vagas onde a nomenclatura encontrada estava voltada para o sexo masculino a vaga não solicitava o profissional do sexo em questão. Portanto, não foi possível realizar uma análise relacionada à preferência por gênero.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o embasamento teórico, exposto no item 2 do presente estudo, o mercado de trabalho valoriza cada vez mais o profissional que desenvolve seu conhecimento. Neste sentido, Martins et al (2010, p. 13) afirmam que “[...] as organizações buscam profissionais com perfil multiprofissional, dispostos a dar suporte em tudo que se fizer necessário - de uma tarefa simples ao suporte em trâmites específicos do ramo de atuação da organização[...]”. Entretanto, durante a análise dos anúncios, notou-se uma resistência dentro do mercado da mesorregião do Vale do Itajaí em conceber autonomia ao profissional. Apenas duas vagas demonstraram conhecimento sobre a autonomia que o profissional de secretariado poderia exercer. As vagas solicitavam: representar gestor em atividades externas.

Nas 81 vagas encontradas foram solicitadas na maioria dos anúncios as seguintes habilidades e competências: a) atendimento a clientes externos e internos das organizações; b) desenvolvimento de algumas funções financeiras; c) atendimento telefônico. O domínio da Língua Inglesa, considerado como competência fundamental para o profissional de secretariado segundo as autoras Pilatti e Santos (2008), esteve presente somente em três

anúncios, sendo que apenas solicitavam conhecimento e não a fluência no idioma. Além disso, foi possível verificar a média salarial da região, sendo o melhor anúncio o valor de R\$1.673,87.

Também foi possível verificar a diversidade de nomenclaturas utilizadas nos anúncios, sendo a mais recorrente a de auxiliar administrativo, seguido de assistente administrativo e em terceiro lugar, a nomenclatura de secretária, salientado que o secretário assume neste mercado o papel de assessor. Cabe ressaltar também que o grau de escolaridade mais exigido pelas organizações foi o Ensino Médio Completo (27 anúncios), seguido por Ensino Superior em formação (11 vagas).

A pesquisa teve um resultado positivo, visto que na mesma região, no ano de 2014 foram encontradas apenas 16 vagas Lourenço, Moreira e Martins (2014) o que resulta em um aumento de 406,25%. Dessa forma, os dados levantados demonstram que o mercado na mesorregião do Vale do Itajaí ainda está em expansão e que ainda não há um conhecimento, por parte das organizações, das diferentes formas de atuação que o secretário pode exercer (como gestor, consultor e empreendedor), sendo a assessoria o papel mais recorrente dentro delas. Entretanto é possível melhorar esta visão das empresas da região com conhecimento e informação sobre as funções que o profissional de secretariado pode exercer. Esta melhora da visão pode ser feita através das Instituições de Ensino que oferecem o curso de Secretariado, por meio de palestras e eventos para os setores que gerenciam a carreira dentro das organizações. Outro meio é através dos próprios profissionais atuantes mostrarem a sua importância dentro da organização com sua habilidade de promover resultados.

Esse estudo pode servir de parâmetro e auxiliar pesquisas futuras. Faz-se necessário realizar um estudo para inserir o profissional de secretariado em cidades da Mesorregião do Vale do Itajaí cuja principal atividade econômica é a agricultura.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, Adriana Y. O conflito de gerações e as competências da secretária no século XXI. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio (Org.). Excelência no Secretariado. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 221-226.

BERTAN, Simone Teixeira. A empregabilidade das Secretárias Executivas formadas pela UNESC - Turmas 2008 e 2009. 2010. 72 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/handle/1/315/SimoneTeixeiraBertan.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 18 maio 2015.

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. Manual do Profissional de Secretariado: O secretário como gestor. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2011.

BRASIL. Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Portal da Legislação: Leis Ordinárias. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 11 maio 2015.

BRASIL CHANNEL. Divisão do Estado em Mesorregiões: Santa Catarina. 1999. Disponível em: <<http://brasilchannel.com.br/municipios/index.asp?nome=Santa+Catarina>>. Acesso em: 09 ago. 2015.

CASTELO, Márcia Janaina. A formação acadêmica e a atuação profissional do Secretário Executivo. 2007. 129 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade

Estadual de Londrina, Londrina, 2007. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf>. Acesso em: 17 maio 2015.

FENASSEC. Cargos Existentes/CBO [1990]. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html>. Acesso em: 24 maio 2015.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010, 2014. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=sc>>. Acesso em: 19 maio 2015.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística Divisão Territorial Brasileira. 2002. Disponível em <http://www.ipeadata.gov.br/doc/DivisaoTerritorialBrasileira_IBGE.pdf> acesso em: 23 jun. 2015.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – 1º trimestre de 2015. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pnad_continua/>. Acesso em: 28 maio 2015.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Santa Catarina: Guabiruba 2010, 2014. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=420630&search=santa-catarinaguabiruba>>. Acesso em: 28 maio 2015.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giareta. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, p.1-17, dez. 2008. Anual. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1768/1176>>. Acesso em: 19 maio 2015.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; MOREIRA, Kátia Denise; MARTINS, Cibele Barsalini. VII ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE SECRETARIADO, 2014, Salvador. Panorama do Mercado de Trabalho Catarinense para o Profissional de Secretariado. Florianópolis, 2014. 18 p.

MACHADO, Fernanda Fonseca; SUPERTI, Eliane. Atuação do profissional de secretariado executivo no mercado de trabalho, 2006. Disponível em: <http://www.sbpcnet.org.br/livro/58ra/SENIOR/RESUMOS/resumo_1816.html>. Acesso em: 11 maio 2015.

MARTINS, Cibele Barsalini et al. A formação do profissional em Secretariado Executivo no mercado de trabalho globalizado. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 69-89, abr. 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/issue/view/1#.VYDGiPIViko>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

NATALENSE, M, L, C. Secretária Executiva: manual prático. São Paulo: IOB, 1998.

PEREIRA, Karen Almeida; SILVA, Manuela Ramos da. A atuação do secretário executivo no terceiro setor na cidade de Aracaju. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 5, n. 1, p.104-130, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/257/pdf#.VX7iAflVhBf>>. Acesso em: 17 maio 2015.

PILATTI, Andrielle; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. O Domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado. Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, v. 4, n. 4, 2008. Disponível em:

<<http://perguntaserespostas.com.br/seer/index.php/ser/article/view/1766/1174>>. Acesso em: 10 maio 2015.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. Ranking IDHM Municípios 2010. 2010. Disponível em: < <http://www.pnud.org.br/atlas/ranking/Ranking-IDHM-Municipios-2010.aspx>>. Acesso em: 14 jun. 2015.

RODRIGUES, Magda Tyska. O processo de trabalho da Secretária Executiva. In: CARVALHO, Antonio Pires de (org.). Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo. São Paulo, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. Secretariado: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

SANTOS, Leandro dos. Boletim Regional do Mercado de Trabalho Catarinense: Mesorregião do Vale do Itajaí. Florianópolis: Secretaria do Estado da Assistência Social, Trabalho e Habitação; 2014 set. No 06, série 2014.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Santa Catarina em números. 2013. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Relatorio%20Estadual.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2015.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Santa Catarina em números: macrorregião vale do Itajaí. 2013b. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Macrorregiao%20-%20Vale%20do%20Itajai.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2015.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Guabiruba em números: macrorregião vale do Itajaí. 2013c. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Macrorregiao%20-%20Vale%20do%20Itajai.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2015.

SOUZA, Cristiane Mansur de Moraes et al. Região sob a ótica político-administrativa de Santa Catarina. Florianópolis: Simpósio de Geografia da Udesc, 2014. 15 p. Disponível em: <<http://www.eventos.ct.utfpr.edu.br/anais/snpd/pdf/snpd2014/645.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

WADA, Fernanda C. A Importância do profissional de secretariado executivo como intermediador na implementação do empowerment em uma organização. FAZU em Revista, n. 04, p. 149-155, 2007. Disponível em: < <http://www.fazu.br/ojs/index.php/fazuemrevista/article/view/84/78>>. Acesso em: 10 maio 2015.

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

Rodrigo Müller

rodrigomullercwb@gmail.com

UTFPR

Vanderleia Stece

vanderleia.o@grupouninter.com.br

UNINTER

Edilaine Cegan

edilaine23@hotmail.com

UNINTER

Resumo: Este artigo aborda o perfil profissional do Secretariado Executivo atual considerando mercado de trabalho, diretrizes curriculares nacionais (DCN) para os cursos de secretariado e legislação de regulamentação, bem como o interesse de alunos formandos pelos temas específicos da sua profissão. Tem como objetivo analisar, por meio dos temas de pesquisa presentes nos trabalhos de conclusão de curso (TCC), se os interesses dos formandos em Secretariado Executivo estão alinhados às demandas do mercado de trabalho e da legislação. A metodologia consiste em pesquisa exploratória, utilizando-se de métodos mistos de análise. Os dados foram obtidos por meio de pesquisa bibliográfica e documental, contando com análise de vagas ofertadas em uma empresa de recursos humanos *on-line* e dos TCCs realizados nos últimos dois (2) anos por concluintes do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da instituição pesquisada. Os resultados indicam uma posição mais sistêmica destes profissionais dentro das organizações, o que vai ao encontro do perfil delineado pelas DCN e pelas vagas de trabalho publicadas no período selecionado. Percebe-se ainda que a formação acadêmica destes profissionais está englobando tanto as características inerentes à profissão como posturas relacionadas com o novo perfil da área secretarial.

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

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, assim como as organizações, muitas profissões evoluíram e outras foram criadas. A profissão de secretariado é uma das quais vem sendo transformada ao longo dos anos, acompanhando o desenvolvimento da sociedade como um todo.

No cenário brasileiro, o reconhecimento do secretariado, por meio da legislação de regulamentação da profissão de secretário(a) e secretário(a) executivo(a) e do surgimento dos cursos superiores em secretariado, trouxe grandes mudanças que podem ser percebidas tanto

na atuação e na prática secretarial como na formação acadêmica, oficialmente orientada pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para os cursos superiores.

Essas transformações, no entanto, não ocorreram apenas na área secretarial, de forma que toda a dinâmica do mercado de trabalho e das organizações foi alterada, tornando-se mais complexa e exigente, demandando profissionais aptos ao enfrentamento dessa nova realidade. Neste contexto, este estudo parte do seguinte questionamento: Os profissionais de secretariado que estão ingressando no mercado de trabalho têm interesses alinhados às demandas das organizações contemporâneas?

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

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

A metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória, utilizando-se de métodos mistos de análise. Os dados utilizados foram obtidos por meio de pesquisa bibliográfica e documental, contando com a análise das vagas ofertadas em uma empresa de recursos humanos *on-line*, bem como análise dos trabalhos de conclusão de curso realizados nos últimos dois (2) anos pelos concluintes do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da instituição pesquisada.

Sendo assim, este trabalho está dividido em cinco (5) seções, contando com esta introdução, seguida pelo referencial teórico abordando a evolução na área secretarial, bem como a formação acadêmica e as DCN para os cursos de secretariado. Em seguida, no item 3, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados, seguidos pela apresentação e análise dos dados, na seção 4. Posteriormente são apresentadas as conclusões da pesquisa e as referências bibliográficas utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

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

2.1 Evolução da Área Secretarial

A profissão de secretariado sofreu várias alterações no decorrer dos anos. Desde o surgimento da profissão até os dias atuais, a área secretarial se fortaleceu com o avanço no perfil

profissional e nas atribuições de seus profissionais, que deixaram de ser meros reprodutores de técnicas para assumir postos cada vez mais complexos no ramo do secretariado, das assessorias e das inúmeras possibilidades de atuação dos secretários atuais (MÜLLER; SANCHES, 2014; LIMA; SOARES, 2014).

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

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

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

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

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

No entanto, deve-se reconhecer a importância da regulamentação da profissão como um dos elementos favoráveis a construção da identidade e do perfil dos secretários executivos atuais.

De acordo com Durante et al. (2011, p. 177), “a evolução da profissão secretarial foi potencializada com o surgimento de cursos de nível superior, o que torna a formação e o preparo para o mundo do trabalho cada vez mais completo”. Neste contexto, compreender a formação acadêmica em secretariado é um dos pontos fundamentais para entender a evolução na área secretarial.

2.2 Formação Acadêmica e Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN)

A profissão de secretariado é regulamentada pela Lei 7.377/85, que, dentre os requisitos para investidura no cargo de secretário(a), exige a formação acadêmica específica, podendo a profissão ser exercida em dois níveis: a) secretário executivo; e b) técnico em secretariado.

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

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

- I - Secretário-Executivo:
- a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;
 - b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei;
- II - Técnico em Secretariado:
- a) o profissional portador de certificado de conclusão de Curso de Secretariado, em nível de 2º grau;
 - b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta lei (BRASIL, 1985).

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

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

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

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

2.2.1 As Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Secretariado Executivo

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

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

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

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

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

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

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções; IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários; X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005).

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

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

Enquanto os cursos de bacharelado seguem as Diretrizes da Resolução CNE/CES nº 3, de 23 de junho de 2005, os cursos Superiores de Tecnologia têm como base o Catálogo Nacional de

cursos Superiores de Tecnologia publicado pelo Ministério da Educação em 2010.¹, Para melhor compreender as similaridades e diferenças entre os cursos de tecnologia e bacharelado em Secretariado, o quadro abaixo apresenta as competências esperadas para cada grau de formação:

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

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

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

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

2.3 Mercado de Trabalho e Perfil Profissional

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

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

¹ O atual catálogo está em processo de reestruturação (consulta pública) e em breve deverá ser publicada uma nova edição.

Para Santos e Moretto (2011, p.27), isso começa a mudar na década de 1980, quando “as empresas passaram a requisitar esse profissional para atuar dentro das organizações como um agente facilitador de processos, atuando junto ao executivo”.

Corroboram Werner e Oliveira (2014, p. 17) ao apontar que os profissionais de secretariado, “que até então eram reconhecidos por servirem café, atender ao telefone, anotar recados e serem o cartão de visitas da empresa passaram a atuar em parceria com seus executivos, ocupando cada vez mais os cargos com funções gerenciais”. Ainda segundo as autoras, ao longo do tempo a profissão de secretariado evoluiu juntamente com o mercado de trabalho e acompanhando o desenvolvimento tecnológico, de forma que hoje muitas atividades secretariais são mediadas por ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

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

No caso específico do secretariado, de acordo com Santos e Moretto (2011), os profissionais passaram a ser mais exigidos intelectualmente, devendo apresentar condições de absorver e utilizar informações, além de capacidade para operar novas tecnologias, em especial as tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Quadro 2 – Evolução das atribuições secretariais

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

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

Analisando o Quadro 2, é possível verificar que já estamos na etapa do ‘Futuro’. À época da elaboração deste quadro comparativo a profissão de secretariado ainda necessitava de posturas

mais efetivas em vários aspectos. Atualmente, pode-se ver que tanto a formação dos profissionais de secretariado como a sua atuação seguem padrões mais complexos, contribuindo para um fortalecimento da imagem profissional.

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

3 METODOLOGIA

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

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

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

Após esta etapa, iniciou-se a pesquisa documental, de cunho exploratório, por meio da análise de dados coletados nos trabalhos de conclusão de curso (TCCs) do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo de uma instituição privada, localizada na cidade de Curitiba, Paraná, contemplando a etapa da pesquisa documental. A amostra selecionada para a realização da coleta de dados é composta por trabalhos de conclusão de curso realizados pelos acadêmicos desse curso nos últimos dois (2) anos, compreendendo o período de 2012 a 2014.

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

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

Já os métodos mistos de pesquisa se aplicam devido à:

[...] complexidade dos nossos problemas de pesquisa requerem respostas que estão além de simples números em um sentido quantitativo ou de palavras em um sentido qualitativo. Uma combinação das duas formas de dados proporciona a análise mais completa dos problemas (CRESWELL; CLARK, 2013, p. 35).

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

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

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

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

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Demandas do Mercado de Trabalho

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

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

Quadro 3: Nomenclatura título da vagas

Título da vaga		
Assistente administrativo / secretária	Secretária administrativa de polo	Secretaria de vendas
Recepcionista / secretária	Secretária administrativa financeira	Secretária de vendas e comércio exterior
Recepcionista secretária	Secretária administrativa júnior	Secretária escolar

Secretaria	Secretária Administrativa de Polo	Secretária Executiva
Secretária - assessora executiva	Secretária bilíngue	Secretária executiva – recepcionista
Secretária - assistente administrativa	Secretária bilíngue - inglês	Secretária executiva / administrativa
Secretária - assistente administrativo e comercial	Secretária bilíngue (alemão fluente)	Secretária executiva bilíngue
Secretária – atendimento	Secretária bilíngue da diretoria	Secretária executiva da diretoria
Secretária (demac)	Secretária comercial	Secretária executiva de diretoria bilíngue
Secretária / assistente de diretoria	Secretária comercial e financeira	Secretária executiva júnior
Secretária / assistente de diretoria bilíngue	Secretária de andares hospitalar	Secretária executiva trlíngue
Secretária / assistente júnior	Secretária de clínica	Secretária financeira
Secretária / atendente	Secretária de consultório odontológico	Secretária geral
Secretária / divulgador	Secretária de diretoria	Secretária júnior
Secretaria / recepcionista	Secretária de diretoria bilíngue	Secretaria para recepção
Secretária / recepcionista	Secretária de diretoria bilíngue júnior	Secretária particular
Secretária / recepcionista bilíngue	Secretária de diretoria júnior	Secretária recepcionista
Secretária acadêmica	Secretária de diretoria sênior	Secretária recepcionista bilíngue
Secretária administrativa	Secretária de presidência bilíngue	Secretária sênior

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

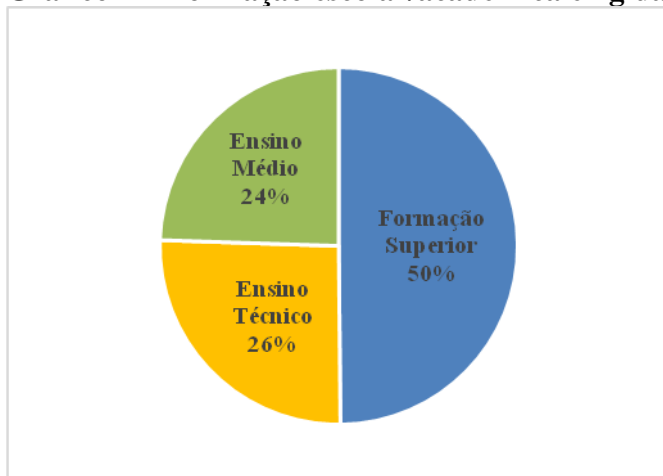
Verifica-se que existe uma grande quantidade de nomenclaturas utilizadas pelas empresas contratantes para os profissionais de secretariado, o que pode indicar um desconhecimento das questões referentes à regulamentação da profissão e ao campo de atuação destes profissionais. Dentre as 335 vagas ofertadas no período, verificou-se que 314 (trezentas e quatorze) eram em empresas nacionais, correspondendo a 94% das vagas ofertadas, enquanto 21 (vinte e uma) vagas foram ofertadas em empresas multinacionais, o equivalente a 6% do total.

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

Já com relação à formação dos profissionais, as vagas solicitavam todos os níveis de formação do secretariado, tanto em nível técnico como em nível superior. Em alguns casos, no entanto,

os requisitos limitaram-se a conclusão do ensino médio, conforme apresentado no Gráfico 1, a seguir.

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

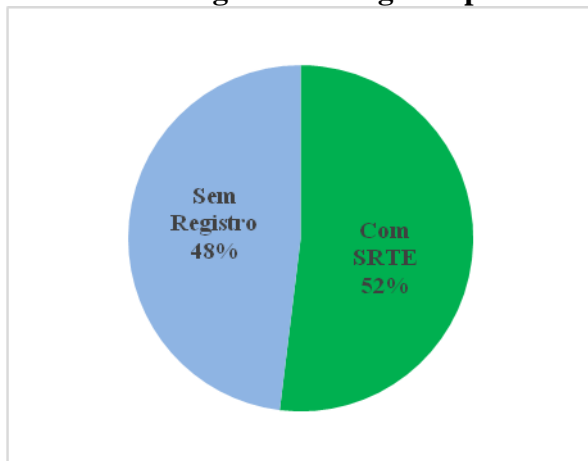


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

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

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

Gráfico 2 – Exigência do registro profissional



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

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

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

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Followup</i> de assuntos da diretoria; ✓ Conhecimentos de planejamento e logística; ✓ Conhecimentos de gestão de pessoas; ✓ Boa comunicação;
--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Já com relação aos profissionais de nível superior, além das atividades de rotinas secretariais e administrativas, percebe-se uma maior autonomia profissional, visto que coordenação de equipes de trabalho, gestão de dados e informações, planejamento e definições logísticas, dentre outras atividades, são algumas das competências e habilidades requeridas. Ainda, percebe-se que para os profissionais de nível superior o domínio de línguas estrangeiras se torna um fator de grande importância.

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

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

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

Quadro 5 – Competências e habilidades humanas/comportamentais exigidas

Nível Técnico	Nível Superior
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dinamismo; ✓ Organização; ✓ Responsabilidade; ✓ Discrção; ✓ Bom relacionamento interpessoal; ✓ Simpatia; ✓ Boa apresentação pessoal; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dinamismo; ✓ Criatividade; ✓ Pró-atividade; ✓ Organização; ✓ Responsabilidade; ✓ Capacidade de trabalhar sob pressão; ✓ Discrção; ✓ Bom relacionamento interpessoal;

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Com isso percebe-se que a formação dos profissionais de secretariado executivo atuais, em consonância com as habilidades requeridas pelas DNC para o curso de secretariado e atendendo as demandas do mercado de trabalho, deve englobar disciplinas capazes de

desenvolver tanto habilidades técnicas como humanas e comportamentais nos egressos dos cursos de secretariado. Neste sentido, uma formação abrangente, respeitando as delimitações técnicas, teóricas e sociais, tem maiores probabilidades de formar profissionais preparados para o enfrentamento das dinâmicas complexas dos ambientes empresariais contemporâneos.

4.2 Profissionais ingressando no Mercado de Trabalho

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

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

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

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



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

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

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

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

Vê-se também que a formação acadêmica destes profissionais está englobando tanto as características inerentes à profissão (na medida em que se percebem TCCs englobando temas como a prática secretarial, a assessoria executiva, a organização e planejamento de eventos, dentre outras atividades de práticas e rotinas secretariais) como posturas relacionadas com o novo perfil da área secretarial.

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

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

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

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

e complexidades atuais. Isso demonstra o engajamento da categoria para a formação de um perfil profissional coerente com as necessidades do mercado atual.

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

Assim sendo, pretende-se com essa pesquisa contribuir para a compreensão da profissão de secretária(o) considerando as diferentes e complementares percepções sobre a essência desta atividade, esperando desta forma, incitar a sociedade, bem como os órgãos representativos da categoria, sobre a necessidade de garantir que os direitos dos profissionais formados sejam respeitados, podendo ser considerado como profissional de secretariado apenas aquele de fato possuir competências e o direito para tanto.

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

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Editora 70, 1995.

BORTOLOTTO, Raquel Maria; RINALDI, Rúbia Nara. O Secretário Executivo e sua formação nas instituições de ensino na região Sul do Brasil. **Revista Expectativa**. Vol 7, n. 7. pp. 9-25, 2008.

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

CRESWELL, John W; CLARK, Vicki L. Plano. **Pesquisa de Métodos Mistos**. 2 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

DURANTE, Daniela Giaretta; VAZ, Caroline de Fátima Matiello; BERTOLETTI, Roberta; SANTOS, Maria Elizabete Mariano dos; CHAIS, Cassiane. Atuação e ascensão profissional a partir da formação em secretariado executivo: levantamento com egressos da UPF/RS. **Revista de Gestão e Secretariado**, Vol2, n. 2. pp. 170-193. São Paulo: 2011.

GARCIA, Edméa; D'ÉLIA, Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

LIMA, Marco Antonio; SOARES, Alessandra de Paula Lima. O secretário executivo e a tecnologia da informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos

profissionais da cidade de Belém/PA. **Revista de Gestão e Secretariado**, Vol5, n. 2. pp. 138-157. São Paulo: 2014.

MEC/CNE. **Parecer CNE/CES 67/2003**. Referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN dos Cursos de Graduação. Conselho Nacional de Educação, 2003.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na Revista Expectativa. **Revista Expectativa**, Vol 13, n. 13. Toledo: 2014.

NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo, Feevale, 2013.

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

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sergio. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos Ebape**, BR, Vol 7, n. 4. pp. 607-621. Rio de Janeiro, 2009.

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

STECE, Vanderleia; CEGAN, Edilaine; LIMA, Thereza Cristina Souza; BOGUSLAWSKI, Ana Maria. Características dos cursos superiores de tecnologia e bacharelado em secretariado: um estudo com base na interpretação das diretrizes curriculares. **Revista de Gestão e Secretariado**. Vol 5, n. 1. pp. 62-81. Jan/Abr, 2014.

WERNER, Adriane. OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado Executivo e Relações Públicas: uma parceria de sucesso**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

SECRETARIADO EXECUTIVO: INDÍCIOS DE UMA PRÁTICA NO CONTEXTO SOCIAL BRASILEIRO

Fabiana Regina Veloso Bíscoli

Grupos de Pesquisa: GPSEB e Práticas, Subjetividade e Organizações

fbiscoli@yahoo.com.br

UNIOESTE

Daniela Giaretta Durante

GEPES - Grupo de Estudos e Pesquisas em Secretariado

danielagiaretta@gmail.com

UFC

RESUMO: O objetivo deste artigo é localizar indícios da constituição do secretariado executivo como uma prática social. Parte-se dos Estudos Baseados em Prática (EPB), uma abordagem que retorna aos estudos sociais no movimento *practice turn* e que embasa algumas teorias da prática (SCHATZKI, 2012; RECKWITZ, 2002; NICOLINI, 2013; GHERARDI, 2012). Estas teorias agregam dimensões explicativas da realidade social, a partir do estudo acerca dos elementos que proporcionam ordem social e do modo como os atores sociais constroem sua ordem num cotidiano situado no contexto histórico, cultural, discursivo e material. Discorre-se sobre a prática do secretariado nesta perspectiva, visando responder: o secretariado executivo constitui-se numa prática social? Para isso, utilizam-se dados secundários da RAIS, disponibilizados pelo Ministério do Trabalho e Emprego, correspondendo a um método quantitativo de coleta de dados, e com ênfase qualitativa na sua análise. O caráter, portanto, é descritivo e exploratório. Foi possível evidenciar que o secretariado é uma prática constituída na história da sociedade, em relação com outras formas de organização, que construiu conhecimento social e cultural, que permitiram sua criação, legitimação e permanência no meio social.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Estudos Baseados em prática. Organizações.

1 INTRODUÇÃO

A atividade profissional de Secretariado tem se mostrado relevante no mercado de trabalho nacional brasileiro. De acordo com os dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), foram criados 14.017 novos postos de trabalho entre 2009 e 2012, ocupando a profissão a quarta posição na geração de novos postos de trabalho no período (IPEA, 2013). A evolução da profissão no contexto da dinâmica produtiva brasileira e do mercado de trabalho em geral foi analisada por Santos e Moretto (2011) a partir das informações da Rais/MTE. O estudo comparou o crescimento do emprego do secretariado executivo com o crescimento do emprego total no Brasil, no período entre 2003 e 2010 e foi constatado o crescimento em 61% no período, na média de 7% ao ano do emprego do secretariado, evidenciando que a profissão acompanhou a dinâmica econômica nacional, com crescimento constante e positivo no período, tanto em relação à produção nacional quanto à evolução do emprego formal do país. O crescimento ocorreu em todas as regiões brasileiras, demonstrando a consolidação da profissão no mercado formal.

Esta atividade profissional surgiu nas civilizações antigas, na figura dos escribas, que eram pessoas com alto nível de intelectualidade e conhecimento cultural, por isso ocupavam lugares de prestígio na sociedade. Os escribas destacaram-se como assessores, cuja confiança e sigilo das informações foram determinantes para o sucesso dos seus líderes (NATALENSE, 1995, SABINO; ROCHA, 2006; NONATO, 2009), características que permanecem fundamentais na prática profissional de hoje, embora, ao longo da sua história, tenha passado por várias transformações.

Com a Revolução Industrial, que modificou o sistema produtivo e os processos empresariais, a presença de assessores na realização de atividades administrativas passou a ser requisitada no mundo dos negócios. Outra transformação ocorreu com o ingresso da mulher no mercado de trabalho, especialmente após a 2ª guerra mundial, já que a mão de obra masculina se tornou escassa. Neste período, a profissão era voltada a atividades consideradas de pouca complexidade, sob o comando dos homens, detentores do poder, e em situações desiguais (como jornada de trabalho e remuneração, etc), reproduzindo a discriminação de gênero vivenciada pelas mulheres na época.

Ao passo que as inovações tecnológicas foram introduzidas e o cenário de competitividade organizacional se estabelecendo, os processos empresariais se tornaram mais complexos, modificando o perfil dos trabalhadores, conseqüentemente, dos secretários executivos. Esta fase é considerada decisiva na evolução profissão, pois, se por um lado algumas desapareceram outras se tornaram mais relevantes no contexto organizacional, como a de secretariado. No final da década de 1970, em plena ditadura militar no Brasil, foi assinado o primeiro documento legitimando a atividade de secretário, Lei 6.556 de 1978. Na sequência, em 1985, a profissão foi regulamentada no Brasil, por meio da Lei 7.377, alterada em 1996, pela Lei 9.261, vigente até os dias de hoje.

Paralela às transformações sociais e empresariais, e a necessidade de mão de obra qualificada, surgiu a formação acadêmica em Secretariado Executivo, outro passo significativo na evolução histórica da atividade profissional, responsável pela capacitação técnica, humanística e intelectual do profissional. A profissão atualmente se caracteriza pela assessoria estratégica aos diferentes níveis de gestão empresarial, necessitando gerir processos, projetos, pessoas, e informações, e, para isso demonstrar competências técnicas, comportamentais, relacionais, analíticas, gerenciais, entre outras (NONATO, 2009, DURANTE, 2010, PISCOPO; SILVEIRA, 2013).

Os aspectos históricos permitem uma análise situada e contextualizada de práticas ocupacionais, organizacionais e sociais (GHERARDI; STRATI, 2014), indicando elementos que mostram como esta prática se constituiu e se modificou no contexto social, possibilitando ainda perceber-la na relação com a sociedade e também com o contexto organizacional e profissional.

Dentre tantas abordagens que visam compreender a realidade social e organizacional, encontram-se as teorias da prática e, neste estudo, o olhar volta-se àquelas que compõem as referências teóricas dos autores participantes da *practice turn* como Nicolini (2013) e Gherardi (2012). *Practice turn*, segundo Bispo (2011), consiste num movimento iniciado em 1998, representando um marco para os Estudos Baseados em Prática (EBP). Os trabalhos desenvolvidos utilizam as práticas para compreender os fenômenos sociais e organizacionais. Esta abordagem teórica constitui uma possibilidade de estudo de fenômenos sociais, dentre os quais os organizacionais e profissionais, por isso, colabora na elucidação da problemática

desta investigação, a saber: o secretariado executivo constitui-se numa prática social? Para análise desta questão, todavia, o termo organização aqui retrata o modo como pessoas se organizam e localizam uma ordem social que as mantém constituídas socialmente, e secretariado executivo não será visto apenas como profissão, mas buscaremos argumentos para tentar entendê-lo como uma prática, que foi constituída na história da sociedade, em relação com outras formas de organização, com conteúdo composto por aspectos históricos e culturais que permitiram sua existência e permanência no meio social, pelo discurso em torno dela e pelas ações materializadas no cotidiano dos fazeres.

Partindo dos estudos de Silvia Gherardi (2011, 2012, 2014), definiu-se como objetivo deste artigo, identificar indícios da constituição do secretariado executivo como uma prática social mediante a análise de dados fornecidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), disponíveis na Relação Anual de Informações Sociais - RAIS. Para chegar a estas considerações, no tópico 2 são resgatados os fundamentos teóricos dos EBP, especialmente aqueles que subsidiam esta virada da prática mencionada aqui. Na sequência, apresentam-se as opções metodológicas, seguidas da análise descritiva conforme dados e registros localizados na RAIS. Por fim, são apresentadas algumas conclusões dos autores sobre os achados da pesquisa.

2 FUNDAMENTOS DAS TEORIAS DA PRÁTICA

As teorias da prática ajudam a compreender a vida em sociedade, elas partem de várias perspectivas diferentes, como, por exemplo, nas perspectivas da psicologia social, sociologia ou antropologia. O interessante destas teorias é que elas agrupam contribuições de todas as áreas, rompendo com dicotomias entre a visão de realidade a partir do sujeito ou do objeto. Para as teorias da prática, a realidade é construída socialmente na relação entre sujeito e objeto (GHERARDI, 2012). Deste modo, não interessa saber se a priori o sujeito pensa sobre a realidade que encontra, objetivando-a como algo dado na visão mentalista, ou se primeiro o mundo dado determina o sujeito que nele se encontra, na perspectiva objetivista (BURRELL; MORGAN, 1979).

Assim como vários autores da sociologia e da psicologia social, compreende-se, diferentemente do exposto acima, que a realidade é construída por um sujeito ativo, mas que se encontra numa realidade já construída por outros sujeitos, e, portanto, capaz de limitar ou nortear seu olhar e suas ações, mas, recursivamente, este sujeito é capaz de atuar coletivamente, transformando a sua realidade (BERGER; LUCKANN, 2011).

Neste sentido, as teorias da prática buscam compreender os aspectos da vida em sociedade que permitem aos atores sociais construir esta realidade, o modo como eles se organizam, com quais influências, e quais mecanismos são acionados para que as ações se tornem mantenedoras ou transformadoras dessa realidade. Para tanto, toma-se como ponto de partida, a prática. Esta é a unidade de análise para as pesquisas sobre os fenômenos sociais porque é neste fazer coletivo, concreto, que os sujeitos se organizam (GHERARDI, 2012; NICOLINI, 2013; SHCATZKI, 2012). Pode-se argumentar, desta forma, que as práticas são sociais, e de modo processual, se constituem no social, ali se mantém e se reproduzem ao longo do tempo, e também é ali, no social, que as transformações ocorrem.

Há certo alinhamento entre as abordagens de Schatzki (2012), Nicolini (2013) e Gherardi (2012), assim como outros autores da prática, a respeito dos fundamentos desta perspectiva

analítica, que define como unidade de análise a prática, entendendo-a como local onde o social se manifesta e se constitui. Todos mencionam que esta abordagem é uma herança dos filósofos Wittgenstein e Heidegger (NICOLINI, 2013, SCHAZCKI KNORR-CETINA, VON SAVIGNY, 2005). Entre tantas contribuições dos filósofos destaca-se a centralidade da prática nos estudos de fenômenos sociais, uma vez que a prática passa a ser vista como a base que sustenta o significado da ação, assim como ancora a normatividade ou criação de regras no modo de organização social (NICOLINI, 2013).

E com esta perspectiva, os pesquisadores da prática citam autores que buscaram compreender melhor as propostas dos filósofos, tal como fez Giddens, com o desenvolvimento da teoria da estruturação, Bourdieu com a teoria social da prática e o desenvolvimento do conceito de *habitus*, as habilidades de Dreyfus, a etnometodologia de Garfinkel, o interacionismo simbólico de Mead e Strauss, a sociologia fenomenológica de Schultz, entre outros. Estes estudos trazem à tona fenômenos diferentes da prática (GHERARDI, 2011).

Para ser breve, apresentam-se aqui os principais pressupostos extraídos destes estudos, os quais permitem compreender como a teoria da prática pretende compreender a realidade social. Inicialmente é preciso compreender que os fenômenos ocorrem no social, mas é necessário esclarecer que *“social phenomena cannot consist simply of people’s actions but must consist of these actions together with, or in the context of, these practices”* (SCHATZKI, 2012, p. 14). Com isso o autor esclarece que a prática de que está se falando nesta abordagem de estudo é uma prática contextualizada no social, na vida concreta de grupos sociais e não apenas representa as ações realizadas por pessoas.

Gherardi (2011) amplia esta perspectiva ao mostrar que tal como Bourdieu, Giddens afirma que a principal preocupação das ciências sociais não deve ser nem a experiência do ator individual nem a existência de uma ou outra forma - de "totalidade social", mas sim um conjunto de práticas sociais ordenadas no espaço e no tempo (espacialidade e facticidade).

Para complementar esta concepção, Gherardi (2012) alerta que o contexto não pode ser compreendido como recipiente em que as atividades estão inseridas, mas refletem a ideia de um ambiente em conexão com as práticas, numa relação recursiva de co-produção social, em que objetos, ações, sujeitos, discursos são mutuamente constitutivos, deixando artefatos materiais e simbólicos evidentes a ponto de mostrarem aos praticantes que ali se inserem "o que vem depois" no desempenho da prática, é uma metáfora que transmite a sensação de como os seres humanos e artefatos se entrelaçam para o desempenho do fluído de uma prática.

Complementando esta concepção, pode-se mencionar uma das contribuições de Nicolini (2013), o qual destaca que toda prática precisa ser reconhecida por um grupo de profissionais, e a reificação de tais práticas num coletivo, em um corpo social que existe independentemente da prática. Ou seja, uma prática precisa estar em relação com o social, onde outros grupos a reconheçam como prática e assim, interajam com ela. Ao afirmar desta forma, o autor resgata a dimensão histórica de formação de uma prática, mas para ele é preciso ir além disso, explicando também como as pessoas aprendem e mantêm esta prática, como encontram ordem nela, como criam regras e normas que orientam os praticantes e como se mantêm num contexto mais amplo.

Schatzki (2012) resgata que neste contexto de atividades realizadas com as práticas, com o social, convencionam as ideias de vários estudos em torno deste tema sobre a interação entre o fenômeno social e as características psicológicas da vida humana, que estão amarradas,

juntas numa teia explicativa que entende a atividade humana como habilidades corporais não propositais. Gherardi (2012) desenvolve também a expressão teia de relações entre humanos e não-humanos, que segue nesta mesma direção, e também fala da utilização do corpo e dos sentidos numa prática, elementos que mostram como, especificamente naquela prática, o corpo faz parte de uma coreografia que revela o modo como as atividades de uma prática acontecem, como são desenhadas pelos corpos atuando, sentindo, realizando uma boa prática, imprimindo conceitos de bom, ruim, feio, bonito, numa dimensão material e discursiva aos praticantes.

Forma-se assim, uma “teia” de conexões, que materializa no fazer cotidiano e situado de uma prática, as construções de sentido, as construções normativas e culturais, de pessoas agindo individualmente mas agindo para o fenômeno social, permitindo seu crivo individual, reflexivo, mostrando a forte influência individual e também a forte influência social, com uma base cultural, histórica e discursiva.

Nicolini (2013) também menciona as constelações de práticas, para referir-se aos agregados de comunidades limitadas de práticas mantidas juntas “por interações entre as práticas”, que permitem um repensar das distâncias não apenas em termos de localidade, proximidade e distância, mas, acima de tudo, em termos de compartilhar histórias semelhantes de aprendizagem. Deste modo, uma prática é localizada em relação a outras, e também internamente, possibilitando compreender a si mesma. Gherardi (2012) também menciona as constelações de práticas para evidenciar a diversidade que coexiste dentro de uma prática, mostrando que não existe necessariamente homogeneidade discursiva ou mesmo material e cultural dentro de uma prática, mas existe também contradição. Assim os praticantes estão em constante negociação com outros praticantes (internamente) e também com outras práticas (externamente), promovendo uma comparação entre as perspectivas sobre esta prática. Esta perspectiva, portanto, explica a existência da diversidade e da dissonância dentro das práticas e não apenas refere-se ao que é compartilhado e comum.

Gherardi e Nicolini (2002) sugerem que a comparação entre as perspectivas é possível graças a uma prática discursiva orientada para o alinhamento dos elementos mentais e materiais, no quadro das posições discursivas mutuamente responsáveis. Estes alinhamentos são provisórios e instáveis, os quais produzem tensões, descontinuidades e incoerências tanto quanto produzem ordem e significados negociados (consonância).

Percebe-se que esta abordagem amplia a percepção sobre a prática, colocando-a como unidade de análise para compreensão de fenômenos sociais. Embora nem todos os aspectos estejam detalhados neste artigo pretende-se, na próxima seção, utilizar alguns aspectos essenciais desta abordagem para buscar na prática do secretariado executivo argumentos que possam situa-la como uma prática social.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Embora a abordagem da prática pressuponha uma análise complexa, ampla e profunda sobre o modo como ela se constitui, como os seus praticantes localizam uma ordem social, retratando discursos, comportamentos e história, é preciso também uma abordagem inicial, talvez aproximando-se da sugestão de Nicolini (2013) para o que chama de *zoom out*. Ou seja, um olhar de fora, para perceber a prática de forma mais distante para depois aproximar-se dela e compreende-la em profundidade.

A pesquisa desenvolvida neste artigo tem caráter exploratório (YIN, 2001), ou seja, compreender este contexto mais amplo, olhar para as características mais aparentes da prática de secretariado executivo na sua constituição histórica no contexto brasileiro, para posteriormente levantar hipóteses e desenvolver conceitos que permitam entender essa prática social. Optou-se por uma busca bibliográfica inicial acerca do histórico da profissão de Secretariado Executivo, na contextualização constante na introdução deste artigo, assim como na análise dos dados.

Em seguida, assumindo um caráter descritivo (YIN, 2001) na pesquisa, partiu-se para uma busca por dados estatísticos oficiais que apresentassem informações reais da profissão de secretariado executivo no Brasil. Um instrumento legal desenvolvido pelo governo nacional brasileiro, por meio do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), utilizado para coleta de dados, é a Relação Anual de Informações Sociais - RAIS. Instituída pelo Decreto no 76.900, de 23/12/75, a RAIS tem por objetivo “o suprimento às necessidades de controle da atividade trabalhista no País, e ainda, o provimento de dados para a elaboração de estatísticas do trabalho e a disponibilização de informações do mercado de trabalho às entidades governamentais” (RAIS, 2015).

Optou-se por uma coleta quantitativa de dados estatísticos, pautada em dados secundários, já disponibilizados pela RAIS, para o Código Brasileiro de Ocupação número 2523 que trata do Secretariado Executivo e suas subclassificações (quadro 1), seguindo com uma análise qualitativa que possibilite direcionar a construção conceitual do secretariado executivo como prática social. Destaca-se que os dados oficiais da RAIS compreendem o período de 2003 e 2013, por esta razão foram estes os períodos utilizados neste artigo, com o intuito de comparar dados mais antigos com os mais atualizados, buscando localizar alterações significativas ou mesmo continuidades que permitam descrever um cenário desta prática no contexto nacional. Assim, ao final das análises, foi possível levantar alguns indícios que permitem afirmar que o secretariado executivo é uma prática socialmente constituída, que apresenta elementos a serem explorados para ampliar um olhar sobre fenômenos de natureza social como referências culturais, ação e construção de significados e discursos, legitimação e ordem social em torno desta prática.

4 ALGUMAS EVIDÊNCIAS DA PRÁTICA DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO

Inicialmente um dado bastante evidente de que o secretariado executivo existe enquanto uma construção profissional no meio social das relações de trabalho no cenário brasileiro é a sua constituição como categoria profissional, com a descrição das atividades pertinentes. Com base na Lei nº 7.377/85, que regulamenta o exercício desta profissão no Brasil, o MTE criou a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares (RAIS, 2015).

Quadro 1 – Códigos da ocupação do Secretário Executivo no Brasil

Código da ocupação	Descrição das Funções
2523-05 Secretária(o) executiva(o)	Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo de diretoria, Auxiliar administrativo de presidência, Secretário de
2523-10 Secretário	Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo de diretoria, Auxiliar administrativo de presidência, Secretário de

bilíngue 2523-15 Secretário trilíngue	diretoria, Secretário de gabinete, Secretário de presidência, Secretário pleno, Secretário sênior, Tecnólogo em secretariado.
2523-20 Tecnólogo em secretariado escolar	Secretário de escola (tecnólogo), Secretário escolar (tecnólogo)
Descrição Sumária: 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.	

Obs.: Esta família não compreende: 3515-Técnicos em secretariado, taquígrafos e estenotipistas.

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados da RAIS/MTE, 2015.

Pode-se perceber que no contexto organizacional, o secretariado executivo é concebido e classificado em categorias diferentes, mostrando a sua relevância na relação com outras comunidades de prática. Comunidades de prática é um conceito utilizado por Silvia Gherardi e Davide Nicolini (GHERARDI, 2012, 2014, NICOLINI, 2013, GHERARDI, NICOLINI, 2002) para mostrar que uma prática se constitui em meio a outras práticas, assim o secretariado executivo se constitui também em conjunto com os diretores, gerentes, técnicos administrativos, professores e outros profissionais com os quais se relaciona no cotidiano. Também percebe-se que a própria classificação os inclui em certas categorias e os exclui de outras, para reforçar o reconhecimento e legitimidade desta prática no contexto organizacional e também no contexto social, fazendo valer esta identidade diante de órgãos representativos como sindicatos, federações e mesmo para aplicação dos direitos trabalhistas, tornando esta identidade legítima também nas áreas jurídico legais, trabalhistas e onde quer que seja necessária a atuação desta prática no meio social.

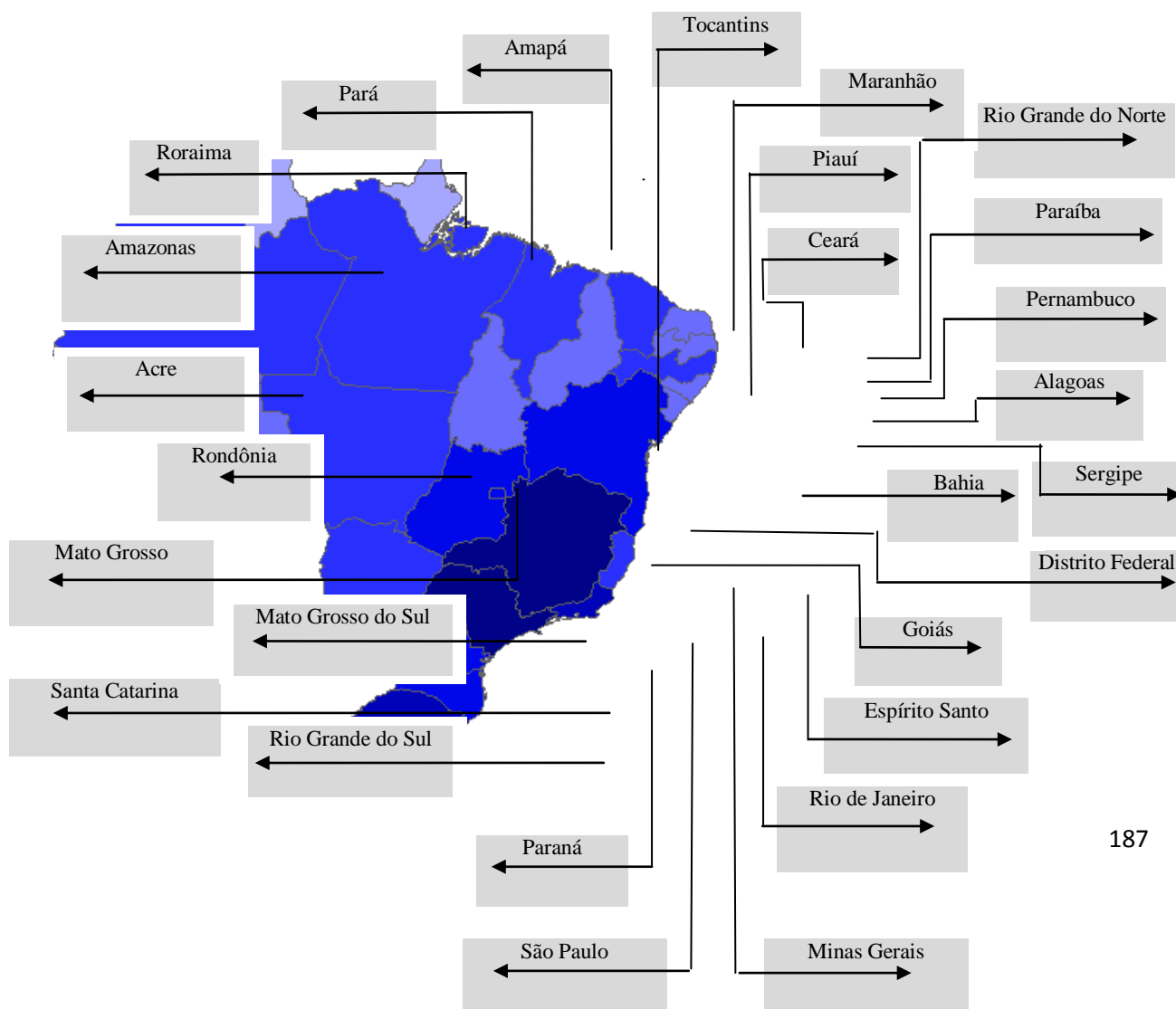
Para mostrar a relevância do secretariado executivo no contexto nacional, também importa perceber como a distribuição no território nacional vem acontecendo. Para mostrar essa distribuição, o quantitativo de profissionais registrados em dezembro de 2013 (RAIS, 2015) foi disposto no mapa (Figura 1) que, para sua elaboração, foi necessário apontar categorias indicativas das cores conforme escala de interesse da pesquisa. Utilizou-se como critério na construção da escala um certo padrão observado na distribuição dos dados. Para melhor visualização desta análise, elaborou-se a tabela 1 que serviu de base para a elaboração do mapa na figura 1, evidenciando o comportamento subjetivo dos dados.

Tabela 1 – Secretários Executivos no Brasil – Divisão por escala de ocorrência

Escala ocorrência	UF	Total escala	por Percentual
1 - 1 a 1000	Acre, Roraima, Amapá	1.709	1,05%
2 - 1001 a 3000	Rondônia, Tocantins, Piauí, Rio Grande do Norte, Paraíba, Alagoas, Sergipe	11.144	6,87%
3 - 3001 a 5000	Amazonas, Pará, Maranhão, Ceará, Pernambuco, Espírito Santo, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso	30.829	19,00%
4 - 5001 a 10.000	Bahia, Paraná, Santa Catarina, Goiás, Distrito Federal	39.709	24,47%
5 - 10.001 a 20.000	Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul	22.643	13,96%
6 - 20.001 acima	Minas Gerais, São Paulo	56.214	34,65%
Total		162.308	100%

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados do MTE, RAIS, 2013 (RAIS, 2015).

Figura 1 – Mapa com a distribuição por UF, da quantidade de profissionais Secretários Executivos, registrados na CBO 2523 no ano de 2013.



Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados do MTE, RAIS, 2013 (RAIS, 2015).

Considera-se relevante observar que os dados apontam para uma distribuição em poucas Unidades Federativas (UF) com grande quantidade de profissionais e em outro extremo, muitas UF com poucos profissionais, em que 34,65% dos profissionais concentram-se em Minas Gerais e São Paulo. Pode-se observar também que 48,58%, quase metade dos profissionais, atuam em quatro UF (Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e São Paulo). Por outro lado, interessa à pesquisa da prática compreender todo e qualquer tipo de informação que mostre relevância no cenário da prática social, de modo que informações detalhadas sobre pouca ou muita representatividade, podem ser exploradas, podendo também indicar o tipo de construção social que está relacionado a esta informação naquelas regiões.

Outros fatores como o gênero podem ser foco de estudo sobre esta prática, assim como os salários, segmentos por onde esta prática tem se inserido e se tornado relevante para a área de secretariado e para o contexto organizacional, o que será objeto de análise deste artigo, a partir deste momento.

Na tabela 2 consta a distribuição dos secretários executivos em território nacional, indicando a quantidade de profissionais por UF e a segmentação por gênero. No ano de 2003, estavam registrados no Brasil 92.026 secretários executivos, já em 2013, eram 162.308 profissionais registrados, mostrando um crescimento de 76,37% (70.282 profissionais a mais) em 10 anos. Deste total observou-se ainda o aumento de 52,24% de profissionais do gênero masculino (15.735 profissionais a mais) e 72,25% de profissionais do gênero feminino (54.547 profissionais a mais).

Tabela 2 – Secretários Executivos no Brasil em 2003 e 2013: distribuição por UF e por gênero

UF	2003						2013					
	Masculino		Feminino		Total		Masculino		Feminino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Acre	23	11,33	180	88,67	203	0,22	355	42,62	478	38,79	833	0,51
Alagoas	119	19,87	480	80,13	599	0,65	251	20,81	955	19,78	1206	0,74
Amapá	21	18,10	95	81,90	116	0,13	71	21,85	254	15,78	325	0,20
Amazonas	163	25,87	467	74,13	630	0,68	3	40,10	2141	59,90	3574	2,20
Bahia	150	26,65	413	73,35	563	6,12	286	28,88	7064	12,71	9932	6,12
Ceará	310	15,13	173	84,09	204	2,23	5	24,04	3175	75,96	4180	2,58
Distrito	401	16,65	198	83,33	238	2,59	989	18,88	4250	81,12	5239	3,23

Federal		81	5	19	6			88		12		
Espírito Santo	295	18,45	130,4	81,55	159,9	1,74	699	22,90	2354	77,10	3053	1,88
Goiás	556	12,89	375,8	87,11	431,4	4,69	172,6	18,02	7854	81,98	9580	5,90
Maranhão	162	14,90	925,10	85,7	108,7	1,18	806	24,54	2478	75,46	3284	2,02
Mato Grosso	180	10,77	149,1	89,23	167,1	1,82	476	13,68	3003	86,32	3479	2,14
Mato Grosso do Sul	347	19,34	144,7	80,66	179,4	1,95	690	18,42	3056	81,58	3746	2,31
Minas Gerais	167,4	14,59	979,6	85,41	114,70	12,46	301,8	13,99	1856,2	86,01	2158,0	13,30
Pará	245	17,55	115,1	82,45	139,6	1,52	140,0	30,09	3252	69,91	4652	2,87
Paraíba	447	28,64	111,4	71,36	156,1	1,70	433	24,99	1300	75,01	1733	1,07
Paraná	851	16,07	444,3	83,93	529,4	5,75	165,4	16,95	8105	83,05	9759	6,01
Pernambuco	523	18,77	226,3	81,23	278,6	3,03	109,9	22,61	3762	77,39	4861	2,99
Piauí	201	26,10	569,90	73,770	770,0,84	332	23,332	23,1097	77,1429	77,1429	0,88	
Rio de Janeiro	145,5	17,55	683,5	82,45	829,0	9,01	239,2	21,55	8708	78,45	1110,0	6,84
Rio Grande do Norte	317	25,02	950,98	74,98	126,7	1,38	369	22,67	1259	77,33	1628	1,00
Rio Grande do Sul	169,4	25,43	496,8	74,57	666,2	7,24	238,3	20,64	9160	79,36	1154,3	7,11
Rondônia	174	15,33	961,67	84,67	113,5	1,23	296	14,76	1710	85,24	2006	1,24
Roraima	25	16,89	123,11	83,11	148,148	0,16	160	26,19	451	73,81	611	0,38
Santa Catarina	488	17,49	230,2	82,51	279,0	3,03	859	16,52	4340	83,48	5199	3,20
São Paulo	383,5	15,63	207,06	84,37	245,41	26,67	580,4	16,76	2883,0	83,24	3463,4	21,34
Sergipe	453	37,62	751,38	62,38	120,4	1,31	288	23,76	924	76,24	1212	0,75
Tocantins	72	11,46	556,54	88,54	628,628	0,68	412	21,35	1518	78,65	1930	1,19
Total	165	17,	754	82,	920	100,	322	19,	1300	80,	1623	100,

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados do MTE, RAIS 2003 e 2013 (RAIS, 2015).

Em geral, há maior quantidade de profissionais secretários executivos do gênero feminino nos anos de 2003 e também de 2013. Em 2003 são 75.493 mulheres (representando 82,03% do total) e em 2013, são 130.040 mulheres (que equivalem a 80,12% do total).

Já, observando separadamente por Estados, identificam-se em alguns que a proporção entre o número de profissionais do gênero masculino e feminino estão mais equilibrados. No ano de 2003, Paraíba, Piauí, Bahia e Amazonas tinham em torno de 25% a 28% de homens contra, 72% a 75% de mulheres, e Sergipe (37,62% de homens). Já em 2013, observa-se maior equilíbrio entre os gêneros nos estados do Acre e Amazonas, cujas proporções se aproximam de 50%. Em contrapartida, tem-se uma diferença grande em outros estados. Em 2003 em Mato Grosso, Acre e Goiás (em torno de 10 a 12% de homens), e em 2013, Mato Grosso, Minas Gerais e Rondônia (com percentuais em torno de 14% de homens).

Com isso é possível perceber em detalhes quais foram os estados em que o percentual relativo a gênero cresceu ou decresceu, devendo ser observado também a proporção de crescimento relativa, dado o crescimento total de secretários executivos tanto por estado quanto nacionalmente. Outro foco que entrou em análise para este estudo diz respeito à remuneração e ao setor onde atuam os profissionais de secretariado executivo, também dispostos conforme as UF de registro (Tabelas 3, 4, 5 e 6).

A Tabela 3 mostra a participação em percentuais, por faixa de remuneração anual média, em salários mínimos entre as UF. Ou seja, observando os valores totais de 2003 e 2013 é possível perceber quanto cada UF tem de participação nos salários dos Secretários Executivos. Percebe-se que as UF que tem maior representatividade estão associadas àquelas com maior quantidade de profissionais (tabela 1 e figura 1). Mais importante que isso, entretanto, é avaliar o quadro sob o ângulo de quanto cada UF representa por cada faixa salarial. Por exemplo: em 2003, os profissionais que eram remunerados com valores acima de 20 salários mínimos atuavam em São Paulo (55,8%), no Rio de Janeiro (16,4%) e no Rio Grande do Sul (8,4%); já nas UF Acre, Rondônia e Tocantins não havia nenhum profissional com este salário. E, no ano de 2013, pode-se observar na coluna correspondente aos salários acima de 20 mínimos, uma pequena alteração, embora São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul continuem com maior representatividade, as UF Bahia e Distrito Federal aumentam seus percentuais, com profissionais de salários mais altos no país.

Nesta mesma linha de raciocínio, é importante observar a participação das UF em cada faixa salarial, e observar ainda como este quadro se altera entre 2003 e 2013. Por exemplo, no ano de 2003, a maior concentração de salários mais baixos, no valor de até 1 salário mínimo, estava em Minas Gerais (25,7%) e no Ceará (10,3%), e no ano de 2013, Minas Gerais e Rio Grande do Sul agregam maior quantidade de profissionais com esta faixa salarial. Outro dado em destaque é o Estado de São Paulo que em 2003 concentra o maior percentual em quase todas as faixas salariais (de 1,01 até mais de 20 salários mínimos), com destaque ao percentual para os profissionais melhor remunerados do país, o que se repete no ano de 2013. Este dado indica que grande parte dos profissionais secretários executivos brasileiros atua nesta UF, em todas as faixas salariais. As UF Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul apresentam comportamento semelhante, embora com percentuais menores. Como mencionado

anteriormente um destaque às UF Distrito Federal e Bahia que passaram em 2013 a apresentar significativos percentuais de profissionais com salários altos (nas faixas acima de 7,00 salários mínimos), o que mostra aumento do mercado de trabalho com altos salários nestas UF.

Observando agora por coluna, é possível afirmar que, tanto nos dados de 2003 como nos de 2013, a faixa salarial dos mais altos valores (acima de 7 salários), correspondem a distribuição mais discrepante entre as UF, em que algumas UF concentram grande percentual dos salários e outras não têm nenhuma representação. Já nas outras colunas, que representam as faixa salariais menores (até 7 salários mínimos), há representação em todas as UF, ou seja, existem profissionais atuantes com salários mais baixos em todas as UF. Outra informação a ser extraída dos dados é que embora pequenos percentuais em várias UF de salários mais altos, isso pode ser um indicativo de que novas oportunidades com salários mais altos estão surgindo nestes Estados ao longo dos anos, como Amazonas, Mato Grosso do Sul e Paraná.

Tabela 3 – Participação dos Secretários Executivos no Brasil em 2003 e 2013: por faixa de remuneração anual média, em salários mínimos entre as UF.

UF	2003									2013								
	Até 1,00	1,01 a 3,00	3,01 a 5,00	5,01 a 7,00	7,01 a 10,00	10,01 a 15,00	15,01 a 20,00	Mais de 20,00	Total	Até 1,00	1,01 a 3,00	3,01 a 5,00	5,01 a 7,00	7,01 a 10,00	10,01 a 15,00	15,01 a 20,00	Mais de 20,00	Total
Acre	0,5%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,42%	0,9%	0,6%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,5%
Alagoas	0,7%	0,8%	0,7%	0,5%	0,3%	0,4%	0,2%	0,5%	0,7%	1,22%	1,2%	0,5%	0,6%	0,6%	0,2%	0,5%	0,6%	0,7%
Amapá	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,41%	0,4%	0,2%	0,2%	0,2%	0,4%	0,1%	0,0%	0,2%
Amazonas	0,1%	0,8%	0,8%	0,7%	0,6%	0,5%	0,4%	0,5%	0,7%	0,56%	2,0%	4,4%	3,7%	3,4%	1,9%	1,2%	2,1%	2,2%
Bahia	6,6%	5,7%	8,1%	7,4%	6,6%	6,0%	4,3%	1,6%	6,1%	5,06%	7,2%	5,3%	6,0%	10,5%	7,1%	10,1%	9,2%	6,1%
Ceará	10,3%	2,8%	2,2%	1,4%	0,6%	0,3%	0,3%	0,4%	2,2%	5,00%	4,5%	2,1%	1,7%	1,7%	0,7%	0,3%	0,7%	2,6%
Distrito Federal	0,5%	2,7%	2,9%	3,0%	2,5%	2,8%	2,9%	4,0%	2,6%	0,44%	2,7%	4,4%	3,9%	5,9%	6,9%	10,2%	7,2%	3,2%
Espírito Santo	1,7%	2,1%	2,5%	1,4%	1,3%	0,6%	0,5%	0,4%	1,7%	1,30%	2,3%	2,5%	2,1%	1,8%	0,9%	1,1%	0,6%	1,9%
Goiás	7,1%	6,7%	2,7%	1,7%	0,9%	0,5%	0,4%	0,3%	4,7%	7,24%	9,1%	3,6%	1,7%	1,9%	1,4%	0,9%	0,6%	5,9%
Maranhão	2,4%	1,5%	0,8%	0,5%	0,4%	0,1%	0,1%	0,3%	1,2%	2,61%	3,0%	1,6%	1,2%	1,2%	0,8%	0,2%	0,6%	2,0%
Mato Grosso	2,4%	2,7%	1,2%	0,7%	0,5%	0,3%	0,2%	0,3%	1,8%	2,66%	3,5%	1,0%	0,7%	0,5%	1,1%	0,6%	0,2%	2,1%
Mato Grosso do Sul	2,4%	2,8%	1,1%	1,4%	1,0%	0,6%	0,4%	0,3%	1,9%	1,38%	3,1%	1,3%	0,8%	0,7%	2,1%	1,3%	1,7%	2,3%
Minas Gerais	25,7%	15,5%	9,4%	8,1%	7,1%	5,2%	2,5%	3,3%	12,5%	28,86%	24,2%	10,1%	6,3%	4,9%	3,5%	3,1%	4,9%	13,3%
Pará	1,6%	1,9%	1,9%	1,3%	0,8%	0,6%	0,5%	0,1%	1,5%	2,43%	4,1%	2,5%	2,3%	1,2%	0,9%	1,1%	0,6%	2,9%
Paraíba	2,8%	2,4%	1,3%	0,7%	0,7%	0,4%	0,3%	0,3%	1,7%	1,69%	1,8%	0,9%	0,4%	0,4%	0,5%	0,6%	0,2%	1,1%

Paraná	7,0%	6,6%	5,1%	4,5%	6,1%	3,5%	4,3%	3,6%	5,8%	7,25%	8,3%	6,6%	11,4%	4,3%	4,8%	1,8%	1,7%	6,0%
Pernambuco	2,2%	3,5%	3,9%	3,7%	2,0%	1,5%	1,1%	0,8%	3,0%	2,67%	4,3%	2,8%	1,9%	1,8%	1,4%	2,3%	1,3%	3,0%
Piauí	0,9%	0,9%	0,5%	0,7%	0,5%	0,8%	0,8%	0,3%	0,8%	1,28%	1,4%	0,4%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%	0,1%	0,9%
Rio de Janeiro	2,0%	6,1%	10,3%	13,9%	14,5%	14,6%	13,5%	16,4%	9,0%	1,67%	6,5%	9,0%	9,4%	10,9%	12,0%	11,0%	24,3%	6,8%
Rio Grande do Norte	2,9%	1,8%	1,4%	1,1%	0,5%	0,2%	0,2%	0,3%	1,4%	0,81%	1,4%	0,7%	0,4%	0,7%	0,3%	0,4%	0,4%	1,0%
Rio Grande do Sul	5,3%	6,5%	8,7%	8,1%	9,8%	8,6%	8,2%	8,4%	7,2%	10,19%	10,7%	7,2%	7,0%	6,6%	4,0%	5,1%	5,0%	7,1%
Rondônia	1,5%	1,9%	0,6%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	1,2%	1,52%	2,0%	0,3%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%	0,7%	1,2%
Roraima	0,1%	0,1%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,2%	0,26%	0,5%	0,5%	0,4%	0,3%	0,3%	0,1%	0,2%	0,4%
Santa Catarina	3,5%	3,6%	3,9%	3,0%	2,8%	1,5%	1,4%	1,7%	3,0%	3,42%	5,0%	2,9%	2,5%	1,6%	1,1%	1,2%	1,3%	3,2%
São Paulo	6,0%	17,4%	27,9%	34,7%	39,8%	50,3%	57,2%	55,8%	26,7%	5,29%	19,9%	27,2%	33,6%	37,5%	46,7%	45,1%	35,4%	21,3%
Sergipe	2,6%	1,9%	0,9%	0,8%	0,4%	0,3%	0,2%	0,1%	1,3%	2,11%	1,5%	0,5%	0,5%	0,4%	0,2%	1,0%	0,2%	0,7%
Tocantins	1,1%	1,0%	0,5%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,7%	2,25%	2,0%	0,9%	0,4%	0,4%	0,3%	0,2%	0,1%	1,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados do MTE, Rais 2003 e 2013 (RAIS, 2015).

Tabela 4– participação por média salarial, em salários mínimos nas UF

UF	2003									2013								
	Até 1,00	1,01 a 3,00	3,01 a 5,00	5,01 a 7,00	7,01 a 10,00	10,01 a 15,00	15,01 a 20,00	Mais de 20,00	Total	Até 1,00	1,01 a 3,00	3,01 a 5,00	5,01 a 7,00	7,01 a 10,00	10,01 a 15,00	15,01 a 20,00	Mais de 20,00	Total
Acre	9,90 %	77,80 %	7,40 %	2,50 %	2,50 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,0 0%	5,60 %	74,30 %	15,30 %	2,80 %	0,80 %	0,60 %	0,10 %	0,00 %	100,0 0%
Alagoas	8,20 %	58,90 %	14,00 %	5,50 %	4,30 %	4,80 %	1,20 %	3,00 %	100,0 0%	15,10 %	63,50 %	7,70 %	5,60 %	5,00 %	0,80 %	0,90 %	0,90 %	100,0 0%
Amapá	6,90 %	62,10 %	15,50 %	4,30 %	0,90 %	0,00 %	0,00 %	10,30 %	100,0 0%	5,80 %	61,60 %	11,10 %	8,30 %	4,90 %	7,70 %	0,60 %	0,00 %	100,0 0%
Amazonas	1,90 %	55,40 %	16,50 %	7,60 %	7,00 %	6,50 %	2,20 %	2,90 %	100,0 0%	3,60 %	43,40 %	26,00 %	12,20 %	9,70 %	3,30 %	0,70 %	1,10 %	100,0 0%
Bahia	7,80 %	43,70 %	17,90 %	9,40 %	9,20 %	8,30 %	2,80 %	1,00 %	100,0 0%	9,00 %	53,30 %	11,10 %	7,20 %	10,70 %	4,60 %	2,20 %	1,70 %	100,0 0%
Ceará	14,90 %	61,20 %	13,90 %	4,80 %	2,50 %	1,30 %	0,50 %	0,60 %	100,0 0%	11,40 %	67,40 %	10,40 %	4,70 %	4,20 %	1,10 %	0,20 %	0,30 %	100,0 0%
Distrito Federal	1,00 %	46,80 %	15,20 %	9,10 %	8,30 %	9,10 %	4,50 %	5,90 %	100,0 0%	1,90 %	45,20 %	17,10 %	8,90 %	11,40 %	8,50 %	4,10 %	2,50 %	100,0 0%
Espírito Santo	5,60 %	58,00 %	18,80 %	6,30 %	6,40 %	2,90 %	1,10 %	0,80 %	100,0 0%	4,00 %	61,50 %	17,10 %	8,30 %	5,90 %	2,00 %	0,80 %	0,30 %	100,0 0%
Goiás	14,10 %	71,70 %	8,00 %	2,80 %	1,60 %	1,00 %	0,40 %	0,30 %	100,0 0%	14,00 %	72,70 %	7,70 %	2,10 %	2,00 %	0,90 %	0,20 %	0,10 %	100,0 0%
Maranhão	18,30 %	64,10 %	9,10 %	3,60 %	2,60 %	1,00 %	0,20 %	1,00 %	100,0 0%	16,00 %	63,70 %	10,00 %	4,40 %	3,70 %	1,50 %	0,20 %	0,30 %	100,0 0%
Mato Grosso	9,80 %	73,30 %	9,40 %	3,10 %	2,20 %	1,20 %	0,40 %	0,60 %	100,0 0%	10,40 %	76,90 %	6,20 %	2,30 %	1,40 %	2,00 %	0,40 %	0,10 %	100,0 0%

Mato Grosso do Sul	6,30	72,00	7,80	5,50	4,30	2,60	0,90	0,60	100,0	6,50	76,20	7,30	2,50	2,00	3,50	0,70	0,80	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Minas Gerais	11,60	62,40	10,50	5,10	4,90	3,50	0,80	1,00	100,0	13,30	68,90	9,70	3,50	2,30	1,00	0,30	0,40	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Pará	8,30	57,00	17,80	6,90	4,70	3,60	1,30	0,30	100,0	8,80	69,40	11,10	5,80	2,60	1,20	0,50	0,20	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Paraíba	8,00	71,50	10,50	3,20	3,50	2,00	0,60	0,60	100,0	10,90	70,80	10,70	2,40	2,30	1,90	0,80	0,20	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Paraná	6,90	54,70	12,50	6,10	9,10	5,20	3,00	2,40	100,0	7,10	56,20	13,70	14,00	4,50	3,20	0,40	0,30	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Pernambuco	6,30	53,30	18,20	9,70	5,80	4,10	1,40	1,00	100,0	7,50	67,90	12,00	4,70	3,70	1,80	1,00	0,50	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Piauí	8,90	56,10	9,40	6,60	5,20	8,10	4,00	1,60	100,0	13,70	73,80	5,90	3,00	2,20	0,70	0,30	0,10	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Rio de Janeiro	0,90	30,70	15,70	12,10	13,90	13,70	6,10	7,00	100,0	1,20	48,00	16,80	10,10	10,00	6,90	2,10	3,90	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Rio Grande do Norte	10,80	63,00	14,20	6,00	3,20	1,40	0,60	0,90	100,0	8,40	71,90	9,30	3,20	4,50	1,40	0,60	0,40	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Rio Grande do Sul	3,20	41,20	16,20	8,80	11,60	10,00	4,60	4,50	100,0	7,60	60,90	13,10	7,30	5,80	2,20	0,90	0,80	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Rondônia	11,20	77,50	7,10	2,30	0,80	0,40	0,40	0,30	100,0	10,00	82,30	3,10	2,00	1,00	0,40	0,10	0,60	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Roraima	9,50	33,70	36,50	5,40	6,10	4,70	4,10	0,00	100,0	9,80	59,60	14,90	7,40	4,60	2,90	0,30	0,50	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Santa Catarina	5,00	53,00	17,90	7,70	8,00	4,20	1,90	2,20	100,0	6,10	69,90	11,60	5,80	3,10	1,40	0,50	0,50	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
São Paulo	1,50	28,40	14,30	10,20	12,80	15,90	8,70	8,10	100,0	1,90	45,50	16,20	11,60	11,00	8,60	2,80	1,80	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Sergipe	10,80	69,30	9,80	4,60	2,50	2,10	0,50	0,40	100,0	13,20	66,30	9,00	5,00	3,00	1,00	1,70	0,20	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%

	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Tocantins	13,90	70,50	10,10	3,80	0,80	0,60	0,20	0,20	100,0	13,90	71,00	9,30	2,30	2,10	1,00	0,30	0,10	100,0
	%	%	%	%	%	%	%	%	0%	%	%	%	%	%	%	%	%	0%
Total	6,0%	47,3%	13,7%	7,8%	8,6%	8,4%	4,0%	3,9%	100%	7,4%	59,4%	12,7%	7,3%	6,2%	3,9%	1,3%	1,1%	100%

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados do MTE, Rais 2003 e 2013 (RAIS, 2015).

Já a tabela 4 mostra, dentro da UF, como estão distribuídos os salários entre as faixas salariais constantes no cabeçalho da tabela. Observando os totais, na última linha da tabela, percebe-se que os salários dos secretários no Brasil diminuíram entre o período 2003-2013, já que cresceu a quantidade de profissionais remunerados nas faixas salariais menores, de “até 01” e entre 1,01 e 3,00” salários, que juntos passaram de 53,3% para 66,8% do total de profissionais registrados na RAIS, enquanto reduziu o número de secretários nas demais faixas salariais. Este dado também mostra que é nas faixas menores que estão localizados a maior parte dos secretários no Brasil, tanto no ano de 2003 quanto de 2013.

Também é possível extrair outras informações dos dados da tabela 4, observando os salários dos profissionais dentro de cada UF. Um exemplo é o Acre, o primeiro da tabela, que em 2003, mostra que todos os secretários executivos recebem entre 0 e 10 salários mínimos, já em 2013 há um pequeno percentual de profissionais recebendo entre 10 e 15 salários mínimos (0,60%) e entre 15 e 20 salários mínimos (0,10%). Esta análise pode ser realizada para todas as UF. As UF que apresentam uma distribuição mais equilibrada entre todas as faixas salariais são, por ordem alfabética: Amazonas no ano de 2013, Bahia em 2003, Distrito Federal nos dois períodos, Rio de Janeiro em 2013 e São Paulo nos dois períodos.

Novamente destaca-se que os dados menores podem ser significativos como, por exemplo, o fato de que no Amapá havia em 2003 um percentual de 10,30% de profissionais que recebiam acima de 20 salários (comparando sempre com relação aos demais secretários daquela UF), e no ano de 2013 não há mais nenhum profissional recebendo este salário. Essa queda também ocorreu no Distrito Federal, no Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e em São Paulo. Cabe, porém, analisar para onde migraram esses profissionais, para uma faixa salarial menor, mas em percentuais sutis, as quais no total demonstram um aumento de profissionais com salários menores.

De todo modo, o caráter exploratório desta pesquisa, apresenta como objetivo subjacente, localizar indicativos que permitam mostrar um caminho para pesquisas futuras. Assim, pode-se dizer que a faixa salarial do secretário executivo é um indicativo de que esta prática se insere no contexto social brasileiro, uma vez que se apresenta em todas as faixas salariais, em todas as suas Unidades Federativas, tendo sua representatividade no cenário de práticas de trabalho, com um grande quantitativo de profissionais atuando (162.308 profissionais em 2013). Os dados que mais se destacam a serem alvo de novas investigações são as questões das faixas salariais e de gênero, podendo ser investigado como esta distribuição aconteceu ao longo da história cultural e social brasileira, como estas características se legitimaram a ponto de estarem normatizadas e consistentes neste cenário.

Outro aspecto relevante na análise da prática profissional diz respeito ao setor econômico em que os profissionais trabalham. A esse respeito, tomou-se como referência a classificação do IBGE, que agrupa em oito grandes setores da economia, conforme tabela 5.

Tabela 5: Quantidade de profissionais por setor IBGE

Ano	Extrativa mineral	Indústria de transformação	Serviços industriais de utilidade pública	Construção Civil	Comércio	Serviços	Administração Pública	Agropecuária, extração vegetal, caça e pesca	Total
2003	325	11.033	754	2.220	13.58	46.84	16.153	1.115	92.02

				5	1			6	
	0,4%	12,0%	0,8%	2,4%	14,8%	50,9%	17,6%	1,2%	100%
2013	624	14.007	1.154	4.628	24.499	82.012	33.238	2.146	162.308
	0,4%	8,6%	0,7%	2,9%	15,1%	50,5%	20,5%	1,3%	100%

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados do MTE, Rais 2003 e 2013 (RAIS, 2015).

Observa-se que tanto em 2003 quanto em 2013, são os setores de serviços e de administração pública que mais empregam, destacando-se que os serviços correspondem a 50% do total em ambos os anos analisados e esses dois setores juntos empregam praticamente 70% dos profissionais secretários. A representatividade dos setores, de modo geral, não se altera no período, evidenciando certo padrão. Por exemplo, o setor de construção civil em 2003 empregava 2,4% dos profissionais e em 2013 passou para 2,9%. Ocorreu uma queda no setor de indústria de transformação em 3,4%.

Coletaram-se também dados demonstrativos por UF, os quais, por falta de espaço neste artigo, são apenas descritos no texto e analisados em conjunto com a tabela 5. Os setores extração mineral, serviços industriais de utilidade pública, construção civil e agropecuária, extração vegetal, caça e pesca, tanto em 2003 quanto em 2013 estão distribuídos de forma homogênea entre os estados. Todos os estados empregam nos setores mencionados, mas com baixa representatividade. Já o setor indústria de transformação, em 2003, foi mais significativo nos estados de Santa Catarina, São Paulo e Amazonas, empregando respectivamente 19,3%, 19,1% e 16,5% dos profissionais registrados nestes estados. Em 2013 a maior representatividade permaneceu nos estados de Santa Catarina e São Paulo, no entanto, no Amazonas caiu para 2,7%.

No setor do comércio, também se observam variações. Em 2003 esteve mais relevante nos estados de Acre (29,1%), Amapá (27,6%), Tocantins (24,2%), Mato Grosso (23,8%) e Maranhão (23,4%). Em 2013, no entanto, em todos esses estados houve queda, com exceção de Mato Grosso. A queda foi especialmente no Acre que passou para 10,1% de secretários empregados neste ramo. Em 2013 a representatividade maior passou a ser nos estados de Rondônia (25,2%), Mato Grosso (25,3%) e Mato Grosso do Sul (23,3%).

O setor de serviços é representativo em todas as unidades federativas tanto em 2003 quanto em 2013. A menor representatividade registrada em 2003 foi nos estados de Roraima (27,7%) e Paraíba (30,3%), mas no Distrito Federal chegou a 66,5% e no Rio de Janeiro 64,9%. Em 2013 a menor representatividade é registrada no Amazonas (15,3%) e as maiores permanecem Distrito Federal (67,6%) e Rio de Janeiro (64,8%).

Em relação ao setor de administração pública, sua representatividade é mais variável entre os estados. Em 2003 chegou a 57,1% no estado da Paraíba, 50,7% em Roraima e 45,8% na Bahia enquanto o Acre e Rio de Janeiro registram 2,5% e 7,0% respectivamente. Em 2013 no Acre passou para 33,5% e Paraíba caiu para 28,4%. As maiores representatividade em 2013 são registradas em Amazonas (72%), Bahia (47,3%), Pará (46,4%) e Roraima (44,8%). Já a menor representatividade está no Distrito Federal com 6,2%.

Os dados evidenciam que, embora os setores de serviços e administração pública são os que mais empregam secretários executivos em todo o país (70%), todos os setores estão representados e

em todas as UF, no entanto, em determinados estados a representatividade de um setor é maior que em outros, a depender de outras características do estado, especialmente econômicas, industriais, PIB, extensão geográfica, entre outros, por isso, uma análise mais específica por UF poderia trazer indicativos interessantes da prática de secretariado executivo.

A tabela 6 apresenta o comportamento de cada setor por estado da Federação durante o período analisado, ou seja, são dados que possibilitam identificar em quais setores da economia, por estado, a contratação de secretários aumentou ou diminuiu entre 2003-2013. De modo geral, observa-se novamente um comportamento divergente entre os estados, enquanto num estado a contratação de secretários cresceu significativamente no setor, em outro estado ocorreu queda representativa.

No setor extrativista mineral houve oscilação positiva e negativa durante o período. Enquanto no estado do Acre caiu -100%, no estado de Pernambuco cresceu 1.300% a contratação de secretários. A quantidade de secretários no setor indústria de transformação teve crescimento em 24 das unidades federativas, chegando a 637,5% em Roraima. O crescimento negativo ocorreu em Sergipe (-34,7%), Amazonas (-7,7%) e Rio de Janeiro (-0,5%). Na média nacional foi o setor em que houve menor aumento da quantidade de profissionais secretários (27%).

Tabela 6 – Comportamento dos setores entre 2003 e 2013, por UF

Unidade Federativa	Extrativa mineral	Indústria de transformação	Indústrias de utilidade	Construção Civil	Comércio	Serviços	Administração Pública, extração vegetal, etc.	Total
Acre	-100,00%	212,50%	100,00%	250,00%	42,40%	261,20%	5480,00%	310,30%
Alagoas	*	36,50%	*	84,60%	42,10%	109,20%	249,30%	101,30%
Amapá	100,00%	150,00%	266,70%	350,00%	68,80%	252,90%	144,00%	180,20%
Amazonas	*	-7,70%	114,30%	515,40%	48,70%	77,70%	4262,70%	467,30%
Bahia	30,00%	44,30%	161,90%	142,20%	86,90%	67,20%	82,00%	76,20%
Ceará	350,00%	57,50%	466,70%	151,20%	71,70%	80,60%	188,80%	104,00%
Distrito Federal	*	104,90%	741,70%	285,60%	49,80%	123,50%	91,20%	119,60%
Espírito Santo	-15,00%	56,10%	47,50%	63,30%	59,30%	70,80%	230,10%	90,90%
Goiás	316,70%	68,00%	44,00%	280,00%	94,50%	112,20%	207,20%	122,10%
Maranhão	*	89,90%	100,00%	70,70%	137,80%	197,90%	321,20%	202,10%
Mato	20,00%	66,40%	120,00%	123,40%	121,10%	105,90%	116,00%	108,20%

Grosso			%	%	%	%	%	%	%
Mato Grosso do Sul	300,00 %	132,10 %	148,00 %	278,30 %	155,00 %	119,00 %	43,60%	69,00%	108,80 %
Minas Gerais	92,10%	49,30%	84,00%	96,30%	70,30%	107,90 %	50,30%	95,40%	88,10%
Pará	400,00 %	46,00%	- 66,70%	150,00 %	128,00 %	156,90 %	533,10 %	258,30 %	233,20 %
Paraíba	166,70 %	60,00%	- 64,30%	83,30%	188,60 %	83,10%	-44,70%	10,00%	11,00%
Paraná	-14,30%	49,80%	157,10 %	185,50 %	73,80%	57,90%	216,70 %	80,00%	84,30%
Pernambuco	1300,00 %	90,60%	- 29,10%	66,70%	103,70 %	71,90%	75,80%	7,80%	74,50%
Piauí	-50,00%	51,00%	*	191,70 %	112,00 %	74,70%	95,20%	55,60%	85,60%
Rio de Janeiro	111,60 %	-0,50%	- 26,40%	14,70%	43,20%	33,50%	78,70%	64,70%	33,90%
Rio Grande do Norte	-70,00%	3,80%	266,70 %	41,00%	35,90%	45,50%	15,00%	- 71,10%	28,50%
Rio Grande do Sul	91,70%	63,60%	11,10%	102,20 %	104,90 %	94,20%	29,30%	129,40 %	73,30%
Rondônia	600,00 %	18,60%	375,00 %	115,40 %	88,80%	77,80%	78,00%	50,00%	76,70%
Roraima	*	637,50 %	*	100,00 %	263,60 %	346,30 %	265,30 %	*	312,80 %
Santa Catarina	36,40%	44,30%	- 11,60%	267,30 %	138,00 %	88,50%	61,10%	144,00 %	86,30%
São Paulo	70,00%	0,20%	85,70%	78,50%	57,70%	46,10%	55,30%	64,50%	41,10%
Sergipe	-33,30%	- 34,70%	250,00 %	-3,70%	88,50%	31,80%	-43,60%	120,00 %	0,70%
Tocantins	300,00 %	81,80%	233,30 %	200,00 %	139,50 %	211,70 %	344,60 %	135,70 %	207,30 %
Total	92,00%	27,00%	53,10%	108,50%	80,30%	75,10%	105,80%	92,50%	76,40%

*Não é possível avaliar o crescimento porque um dos anos é igual a zero.

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados do MTE, Rais 2003 e 2013 (RAIS, 2015).

O setor serviços industriais de utilidade pública aumentou a contratação de secretários em 53,1% em média nacional. No Distrito Federal o crescimento chegou a 741,7% e nos estados do Ceará 466,7% e Rondônia 375%. Por outro lado, o crescimento foi negativo nos estados do Espírito Santo, Pará, Paraíba, Pernambuco, Rio de Janeiro e Santa Catarina.

A construção civil foi o setor que registrou maior crescimento nacional (108,5%) no período. Foi negativo apenas no estado de Sergipe (-3,7) e nos estados do Amazonas e Amapá o crescimento alcançou 515,4% e 350,0% respectivamente. No entanto, este setor emprega apenas 2,9%, em média, dos profissionais secretários no Brasil. Nos setores de comércio (80,3%) e serviços (75,1%) o aumento no número de secretários durante o período foi um pouco menor comparando com a construção civil, no entanto, em ambos os setores não foi registrado crescimento negativo. Além disso, o setor de serviços empregou praticamente 50% dos secretários tanto em 2003 quanto em 2013, em todo o país (conforme tabela 5).

O setor administração pública é o segundo que mais emprega (20,5%) e também o segundo que mais cresceu (105,8%) durante o período. O crescimento nos estados do Acre e do Amazonas chegou a 5.480% e 4.262,7%, respectivamente. Em dois estados houve crescimento negativo: Paraíba (44,7%) e Sergipe (43,6%). O setor agropecuária, extração vegetal, caça e pesca, apesar de empregar apenas 1,3% do total de secretários no país, durante 2003 e 2013 cresceu 92,5%, ficando atrás apenas de construção civil e administração pública. Os maiores crescimento ocorreram no Distrito Federal (733,3%) e nos estados do Maranhão (293,3%) e Pará (258,3%). No Rio Grande do Norte, Amazonas e Alagoas o crescimento foi negativo neste setor.

Esses dados confirmam as evidências anteriores de que a prática de secretariado executivo é desenvolvida em todos os setores da economia e encontra-se em ascensão, acompanhando os movimentos do mercado. A evolução é demonstrada pelo crescimento positivo médio ocorrido no período 2003-2013 em todos os setores, ficando em destaque o setor da construção civil e administração pública que apresentaram maior crescimento nacional. Por outro lado, a análise por estado permitiu esclarecer que em algumas regiões um setor é mais representativo em detrimento de outro e, por isso, não é possível generalizar. Há necessidade de atentar para as características específicas de cada estado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito deste artigo foi trazer algumas evidências que possibilitem caracterizar o secretariado executivo como prática social. Para tanto, utilizou-se algumas referências bibliográficas que caracterizaram a história desta prática e também alguns dados concretos, constantes na base oficial de dados da RAIS que descrevem indícios de como esta prática acontece no cenário nacional.

A partir dos dados bibliográficos, história contada e reforçada nas escolas, academia e entre os profissionais de secretariado executivo, observa-se um discurso que associa atividades de relação entre as pessoas que detinham um conhecimento sobre escrita e guarda de documentos (os escribas: primeiros secretários), com as pessoas que dominavam a elite da história antiga; mostram como as relações com pessoas de comando acompanham esta prática desde o seu início e como são relevantes para sua identidade. Percorrendo as descrições atuais desta prática, observa-se que este traço permanece na identidade dos secretários executivos, caracterizando-o na atual conjuntura social em que se evidencia a hegemonia das organizações.

Junto a esta caracterização estão as atividades e funções descritas pela CBO, que legitimam uma posição de relação com diretorias, presidências, coordenações e outros cargos de gestão nas organizações. Estes aspectos mostram a construção das “comunidades de práticas” em que o secretariado executivo se constituiu (GHERARDI, NICOLINI, 2002, GHERARDI, 2012). Paralelamente a essas comunidades, pode-se dizer que o conhecimento gerado por esta prática,

na sua relação com outras práticas e com os atores sociais, permitiu construir práticas discursivas que relacionam o secretariado executivo a outros aspectos que reportam a questões como sigilo profissional, ética, intermediação entre hierarquias, que passaram a compor o código de ética desta profissão, a lei que a regulamenta e ao exposto na CBO. O espaço limitado para este trabalho não permitiu trazer mais evidências de tais documentos, entretanto, é possível aprofundar as investigações e, em outras oportunidades, expor mais detalhes sobre elas.

Para este artigo, optamos por trazer outras evidências que constam na base de dados da RAIS, pois o seu acesso é mais limitado aos leitores do que os documentos citados anteriormente. Para citar como evidências de uma prática que se constitui e se legitima no meio social apresentou-se a distribuição dos secretários executivos nas UF brasileiras, e ainda a relação deste quantitativo com o gênero dos profissionais atuantes, os salários recebidos e os setores econômicos em que estão trabalhando. Foi possível identificar que o gênero feminino predomina entre os secretários, a remuneração concentra-se na faixa entre 1 e 3 salários mínimos, e o setor de serviços e administração pública são os que mais empregam estes profissionais, com destaque aos setores de construção civil e administração pública que apresentaram maior crescimento no período. Foi possível ainda demonstrar o movimento de todas essas categorias analíticas ao longo dos 11 anos analisados (entre 2003 e 2013).

Além desta descrição de dados, o objetivo foi apontar de forma exploratória, as informações em seus detalhes, que pudessem ser ampliadas em estudos acerca do pressuposto de que o secretário executivo é uma prática social. Aspectos da história da humanidade que retratam as relações e atividades mencionadas ao início, assim como a história situada do cenário nacional brasileiro que traz uma formação da legislação e normatização das profissões, das relações de trabalho e das relações organizacionais podem explicar como estes aspectos históricos e culturais possibilitaram a constituição do secretariado executivo como uma prática. Esta história também permite dizer que foram condições sociais que geraram o quadro que se apresenta nos dados mencionados ao longo deste trabalho, como o movimento de gênero e as questões salariais em torno da profissão, mas o movimento diferente em cada UF e certamente diferente em cada local situado em que se possa pesquisar.

Para além da história, os dados apresentados são a realização concreta da prática de secretariado executivo. Portanto, esta pesquisa, além de mostrar um quadro geral sobre onde, dentro do território nacional brasileiro, atuam os secretários executivos, quais seus salários e os setores em que trabalham e o crescimento por setor desta profissão, também indicam um potencial para pesquisas futuras. Pesquisas que possam investigar os motivos desta distribuição, podendo indicar, por exemplo, uma correspondência ao movimento da economia nacional, à distribuição populacional, onde estão instaladas indústrias, empresas de serviços, onde existem maiores possibilidades de mercado de trabalho para os secretários executivos, setores com maiores salários, a relação com os cursos de formação superior, que atribui caráter legal ao exercício da profissão, assim como a relação com as políticas nacionais de formação superior, ou ainda com as entidades representativas como sindicatos, os quais podem estar incentivando, fiscalizando ou discutindo a abrangência da profissão em território nacional e uma série de outras hipóteses a serem desvendadas.

Depois de trazer as evidências dos dados analisados, das evidências discursivas na história bibliográfica sobre o secretariado executivo, acredita-se que se cumpriu o objetivo de localizar indícios de que o secretariado executivo é uma prática: que foi constituída na história da sociedade, em relação com outras formas de organização, que construiu conhecimento social e

cultural, que permitiram sua criação, legitimação e permanência no meio social, através de práticas discursivas e pelas ações materializadas no cotidiano dos fazeres. Entretanto, cabe mencionar as limitações encontradas neste trabalho, especialmente a amplitude da abordagem de estudos da prática associada à limitação de espaço. Isto impediu ampliar argumentos e referenciar dados tão importantes quanto os que foram mencionados, tais como as questões relacionadas à história social, nacional e regional, relacionando evidências econômicas, políticas e culturais que podem fazer o pesquisador mergulhar em análises mais apropriadas à temática da prática. E ainda, foi necessário omitir dados importantes para os profissionais de secretariado executivo, também consultados na base de dados da RAIS, como os setores que melhor remuneram, a idade dos profissionais atuantes, as razões dos desligamentos destes profissionais, e claro, analisar o discurso oficial registrado neste banco de dados frente às práticas discursivas construídas na realidade situada e contextual que se pretende estudar.

REFERÊNCIAS

- BERGER, Peter L. LUCKMANN, Thomas. A construção social da realidade. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.
- BISPO, M. S. O processo de aprendizagem coletiva e o uso da tecnologia em agências de viagens: contribuições dos estudos baseados em prática e da etnometodologia. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas, Centro de Ciências Sociais Aplicadas. São Paulo: Universidade Prebisteriana Mackenzie, 2011.
- BURRELL, G.; MORGAN, G. Sociological paradigms and organizational analysis. London: Heinemann Educational Books, 1979.
- DURANTE, D. Tópicos especiais em técnicas de Secretariado. IESDE: Curitiba, 2010.
- GHERARDI, S. How to conduct a practice-based study: problems and methods. Edward, Massachusetts, USA: Elgar Publishing Limited. 2012.
- GHERARDI, S. Organizational learning: the sociology of practice. In Easterby-Smith, M., Lyles, M. Handbook of organizational learning and knowledge management. (2a. ed), MA: Blackwell, 2011.
- GHERARDI, S., NICOLINI, D. Learning in a constellation of interconnected. Journal of Management Studies, 2002, 39(4), 419-436.
- GHERARDI, S. Quando ele dirá “hoje as placas estão moles”? A gestão da ambiguidade e as decisões situadas. In: Gherardi, S., Strati, A. Administração e aprendizagem na prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 145-169.
- GHERARDI, S., STRATI, A. Administração e aprendizagem na prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. xvii-xxii.
- 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, 2013, n. 1.
- NATALENSE, M. L. C. Secretária executiva: manual prático. São Paulo: IOB, 1995.
- NICOLINI, D. Practice Theory, Work and Organization: An Introduction. UK: Oxford University Press, 2013.
- NONATO JÚNIOR, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

- PISCOPO, M. R., SILVEIRA, F. F. O papel do profissional de secretariado na gestão de projetos complexos. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 4, n. 3, p. 210-228, dez. 2013.
- RECKWITZ, A. Toward a theory of social practices: a development in culturalist theorizing. *European Journal of Social Theory*, vol. 5, n. 2, p. 243-263, 2012.
- SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. *Secretariado: do Escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.
- RAIS. Site oficial do Ministério do Trabalho e Emprego. Localizado em <http://www3.mte.gov.br/rais/oquee.asp>, acesso em 01 de junho de 2015.
- SANTOS, M. E.; MORETTO, C. F.. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto na dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. *Secretariado Executivo em Revist@*, UPF, 2011, n. 7, p. 21-35.
- SCHATZKI, T., KNORR-CETINA K., VON SAVIGNY E. (eds.) *The Practice Turn in Contemporary Theory*. Routledge, London: Taylor and Francis e-Library, 2005.
- SHCATZKI, Theodore R. A primer on practices: theory and research. In: Higgs, J., Barnett, R., Billett, S., Hutchings, M. Trede, F. (Eds.). *Practice, Education, Work and Society: perspectives and strategies*. Rotterdam: Sense Publishers, 2012, p. 13-26.
- YIN, Robert K. *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GT 2 – ASSESSORIA E GESTÃO SECRETARIAL

A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DE PROCESSOS

Luci Mari Aparecida Rodrigues

luci.mari@ufsc.br

UFSC

Sabrina Foloni

sabrina.foloni@embrapa.br

EMBRAPA SOJA

Fernanda Geremias Leal

fernanda.leal@ufsc.br

UFSC

RESUMO: Esta pesquisa parte do seguinte questionamento: “como se dá a atuação do profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos?”. Nesse sentido, definiu-se como objetivo geral do estudo analisar a atuação do profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos e, como objetivos específicos, caracterizar a Gestão de Processos, investigar as atribuições e as competências do profissional de Secretariado Executivo, e verificar se há alinhamento entre as atribuições e competências previstas para o profissional de Secretariado Executivo e a Gestão de Processos. Por meio de uma abordagem qualitativa e descritiva, realizou-se um estudo de caso na Embrapa Soja e os dados foram coletados em entrevistas semiestruturadas e em documentos. Almeja-se contribuir para uma melhor compreensão acerca da atuação do profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos, com base na ampliação da relevância do modelo de gestão na atual conjuntura das organizações. Constatou-se, por fim, que as atribuições e as competências desse profissional têm lhe permitido atuar na Gestão de Processos.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Competências. Gestão de Processos.

1 1 INTRODUÇÃO

O pleno funcionamento das organizações em uma conjuntura permeada pela complexidade, resultante dos avanços tecnológicos, da intensificação do ritmo de mudanças e “do aumento quantitativo e qualitativo das demandas legitimamente advindas da sociedade” (BERGUE, 2011, p. 13), passou a requerer a reorganização das suas estruturas e dos seus processos.

A Gestão de Processos, caracterizada por Oliveira (2009) como um conjunto coeso que envolve atividades de planejamento, organização, direção e controle, emergiu em resposta a esse cenário. Segundo o autor, esse modelo demanda a utilização de ferramentas e métodos flexíveis que proporcionem o aumento da produtividade, a redução dos custos, a maximização dos resultados e o suporte à concretização dos objetivos organizacionais. Igualmente, requer a atuação de profissionais multidisciplinares, com competências para lidar com diversos processos simultaneamente, em situações profissionais mutáveis e complexas.

Nesse contexto, emerge o profissional da área de Secretariado Executivo, que tem se destacado no ambiente organizacional por conta do seu perfil genérico e multidisciplinar, além de apresentar competências que, em teoria, associam-se às requeridas na Gestão de Processos, como “habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão” e “exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção” (MEC, 2005, p. 79). Segundo Leal e Dalmau (2014, p. 17), o secretário executivo “contempla um conjunto de saberes e conhecimentos de ordem científica, técnica, ética e social, que o permite contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade e produtividade das organizações”.

Desse modo, o presente artigo almeja responder a seguinte pergunta: “como se dá a atuação do profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos?”. Esse questionamento de pesquisa remete, portanto, à definição do objetivo geral do trabalho: analisar a atuação do profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos. Os objetivos específicos estabelecidos, por sua vez, foram: a) caracterizar a Gestão de Processos; b) investigar as atribuições e as competências do profissional de Secretariado Executivo; e c) verificar se há alinhamento entre as atribuições e competências previstas para o profissional de Secretariado Executivo e a Gestão de Processos.

Nessa perspectiva, almeja-se contribuir para uma melhor compreensão acerca da atuação do profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos, com base na ampliação da relevância desse modelo de gestão na atual conjuntura das organizações.

Os resultados da pesquisa demonstram que as atribuições e competências do profissional de Secretariado Executivo têm lhe permitido atuar na Gestão de Processos. O trabalho foi estruturado da seguinte forma: Após a presente introdução, os temas que fundamentaram a pesquisa são expostos. Em seguida, as escolhas metodológicas são descritas, bem como os resultados alcançados são analisados e discutidos. Por fim, as conclusões das autoras, seguidas das referências, são apresentadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de Processos

A evolução histórica das organizações envolve a busca por melhores resultados frente aos seus mercados de atuação, o que repercute na forma como elas se estruturam. Assim, muitas instituições contemporâneas têm se orientado pela Gestão de Processos, a despeito da utilização de técnicas e abordagens funcionalistas, rígidas, fragmentadas e restritivas (GONÇALVES, 2000a).

Nesse sentido, Hammer (1990) argumenta que a criação de novas regras, as quais se adaptam ao ambiente moderno, requer uma concepção inovadora dos processos de negócio. Lee e Dale (1998) mencionam que modelos para excelência e performance nos negócios e muitos outros termos têm sido utilizados para o enfoque dos estudos de processos, incluindo, “simplificação de processos”, “melhoria de processos”, “reengenharia de processos” e “redesenho de processos”. Cruz (1997) explica que os termos citados estão voltados à busca por soluções que se encaixem nas necessidades apresentadas pelo mercado.

Nesse contexto, é necessária a compreensão do conceito de processo, o qual pode ser caracterizado, de acordo com Davenport (1994, p. 6), como “uma ordenação específica de atividades de trabalho, no tempo e no espaço, portanto, devem ter começo, fim, insumos e

resultados claramente especificados”. Carreira (2009) afirma que os processos são dotados de uma estrutura, composta por:

Atividade: trata-se de um conjunto de tarefas; tarefa: constitui-se em um conjunto de operações pertencentes a uma atividade, realizadas por uma entidade (considerada como um funcionário, um cliente, um fornecedor ou um computador), realizada de uma forma lógica, racional e estruturada, de acordo com um procedimento operacional; operação: é a ação indivisível pertencente a uma tarefa realizada por uma entidade de cada vez (CARREIRA, 2009, p. 94).

Oliveira (2009) argumenta que a Gestão de Processos constitui-se em um conjunto coeso que envolve atividades de planejamento, organização, direção e controle, com vistas ao atendimento das demandas dos clientes internos e externos das organizações. Ressalta-se, então, a necessidade de ferramentas e métodos flexíveis que proporcionem o aumento da produtividade, redução de custos, maximização de resultados e suporte à realização dos objetivos organizacionais.

Mückenberger et. al. (2013) enfatizam a contribuição do *Business Process Management* (BPM), quanto à gestão e melhoria dos processos organizacionais, levando em conta o ciclo de vida e as atividades a ele integradas, dentre as quais, menciona-se:

Modelagem – Representa graficamente o processo com a avaliação de fatores do ambiente que afetam o desempenho do processo; Desenho – É a criação de novos processos ou a modificação dos processos, considerando a análise feita; Monitoramento e medição – O acompanhamento contínuo do desempenho do processo para obter informações que indiquem ajustes, melhoria, redesenho ou reengenharia necessários; e Transformação – Ao final do ciclo, é possível propor ações de melhoria contínua e otimização dos processos (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS, 2009 apud MÜCKENBERGER et. al., 2013, p. 640).

Além disso, os processos podem ser categorizados na estrutura organizacional, como se observa no Quadro 1.

Quadro 1 – Categorias dos processos.

Categoria do Processo	Descrição
Processo de negócio ou de cliente	São aqueles que caracterizam a atuação da empresa e que são suportados por outros processos internos, resultando no produto ou serviço que é recebido por um cliente externo.
Processo de integração organizacional	São centralizados e viabilizam o funcionamento coordenado dos vários subsistemas (articulação), em busca do desempenho geral da organização, garantindo o suporte adequado aos processos de negócio.
Processos operacionais	São relacionados ao dia a dia da organização, fora do objetivo principal de negócios.

Processos gerenciais	São focalizados nos gerentes e nas suas relações; incluem as ações de mediação e ajuste do desempenho da organização, como as ações de controle, planejamento ou fornecimento de recursos para os processos operacionais.
----------------------	---

Fonte: Adaptado de Garvin (1998 apud GONÇALVES, 2000b, p. 10), Davenport e Short (1990).

Com base em Reis e Blattmann (2004), mencionam-se algumas das vantagens da Gestão de Processos, tais como:

- a) conhecimento global dos processos com melhor utilização dos recursos: otimização e priorização;
- b) melhoria na comunicação com maior envolvimento dos funcionários, em todos os níveis e entre diferentes departamentos;
- c) redução dos custos administrativos da empresa, garantindo a manutenção ou melhoria do nível de serviço e capacidade de processamento das unidades administrativas;
- d) mapeamento dos processos críticos, servindo como base para a avaliação dos sistemas de informação a serem implantados;
- e) atendimento das necessidades dos clientes;
- f) processos claramente definidos com base nas atividades e em padrões de qualidade estabelecidos.

Harrington (1991) traz a importância do papel do proprietário do processo, o qual deve ter responsabilidade e autoridade sobre o desenho do processo, para aferir como se procede à realização de suas etapas de execução.

Hammer e Stanton (1999) abordam exemplos de empresas e seus processos, mencionando as organizações que realmente pretendem atuar por processos. Elas devem rever a maneira como os gestores atuam nas equipes de processo em que o proprietário do processo é concebido como alguém que interage para ensinar trabalhadores como realizar as atividades inerentes ao processo, avaliando suas habilidades e seu desenvolvimento, além de prestar assistência quando solicitado. Desse modo, a supervisão do processo deve ser permanente, com base nas mudanças necessárias aos processos, os quais devem acompanhar as alterações que ocorrem nos negócios da organização.

Após a contextualização de processos, trazida ao longo dos parágrafos anteriores, parte-se para uma explanação quanto às fases de levantamento e de coleta de dados dos processos, para posterior análise. Araújo (2007); Colenghi (2003); Simcsik (2001) e Carreira (2009) trazem opções de instrumentos a serem utilizados nessas fases, tais como: a pesquisa institucional, a revisão bibliográfica, a entrevista, o questionário e a observação direta.

A partir da escolha dos instrumentos de coleta e análise de dados é possível realizar o mapeamento de processos. Conforme Kipper et. al. (2011, p. 92), mapear processos: “é fazer um desenho inicial, observando como uma sucessão de atividades são executadas e inter-relacionadas [...] visando identificar todas as atividades executadas pela gerência, seus responsáveis e suas interações” (KIPPER et. al., 2011, p. 92).

Para a visualização dos processos mapeados, determinadas ferramentas devem ser escolhidas. Colenghi (2003) destaca o uso do Fluxograma como uma das mais utilizadas. Para Cruz (1997, p. 113), o fluxograma refere-se à “representação gráfica da sequência de operações de

um processo”. Essa ferramenta contempla a estruturação, a busca pela racionalização e o monitoramento dos processos nas organizações, apresentando um conjunto de símbolos produzidos com base em padrões internacionais (CARREIRA, 2009).

Parte-se, em seguida, à fase de análise de dados dos processos, caracterizada pela sintetização das informações registradas no momento do levantamento e coleta de dados. De acordo com Colenghi (2003, p. 48), “a análise dos dados cria condições para eliminar, combinar ou readaptar as diversas etapas do processo, cujo resultado será sua simplificação e racionalização”. Nessa fase são abordados, ainda, aspectos relativos à necessidade de existência de etapas do processo atual, à responsabilidade, ao grau de autonomia dos envolvidos, sua qualificação e treinamento, além de questões acerca do tempo gasto no fluxo de todo processo (COLENGHI, 2003).

Por fim, outro fator a ser considerado na gestão de processos diz respeito à cultura organizacional. Cury (2007, p. 286) compreende esse tema como “um conjunto de propriedades do ambiente de trabalho, conhecimento global dos processos com melhor utilização dos recursos: otimização e priorização; percebidas pelos empregados, constituindo-se numa das forças importantes que influenciam o comportamento”. Portanto, o responsável pela Gestão de Processos precisa conhecer a cultura da organização para que esteja ciente das interferências que ela pode ocasionar.

2.2 O Profissional de Secretariado Executivo: atribuições e competências

Por muito tempo, o Secretariado Executivo foi considerado função administrativa complementar, apesar de regulamentado como profissão (NONATO JUNIOR, 2009). A complexidade evidenciada nos processos organizacionais e nas relações de trabalho nos últimos anos, entretanto, elevou os níveis de exigência em relação ao profissional dessa área. Segundo Brandão e Bahry (2005, p. 181), “a complexidade do ambiente no qual as organizações estão inseridas faz com que sejam exigidas cada vez mais novas competências”. As atividades de natureza operacional previstas nas leis de regulamentação da profissão (BRASIL, 1985; 1996), como datilografia, taquigrafia de ditados e registro e distribuição de expedientes, deram espaço a atribuições mais significativas à gestão organizacional, como planejamento, organização e direção de serviços (LEAL, DALMAU, 2014). Segundo Nonato Junior (2009), as diversas competências agregadas à profissão do secretário executivo promoveram uma reformulação no seu aparato técnico, tático e estratégico. Duncan (2011) complementa que, nessa nova perspectiva, esse profissional passou a apresentar potencial para fazer enormes contribuições em termos de produtividade em todos os níveis organizacionais.

As diretrizes curriculares para os cursos superiores de Secretariado Executivo, estabelecidas pelo Ministério da Educação (MEC) por meio da Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005, acompanharam essa evolução, ao ensejar que o profissional da área apresente postura reflexiva e crítica que fomente sua capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, bem como atuar na tomada de decisão e nos níveis de comportamento micro, meso e macroorganizacional (MEC, 2005).

Diversas das competências previstas para o secretário executivo, como as relacionadas no Quadro 2, demonstram essa realidade, ao mesmo tempo em que revelam a relação entre suas atribuições e os modelos inovadores de gestão, a exemplo da Gestão de Processos:

Quadro 2 - Competências previstas para o profissional de Secretariado Executivo

Competência	
1	Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competência fixados pela organização.
2	Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas intersetoriais.
3	Exercício das funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção.
4	Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão.
5	Efícaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações.
6	Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários.
7	Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais.
8	Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos.

Fonte: Adaptado de MEC (2005).

As competências apresentadas no Quadro 2 demonstram que, para atender às demandas contemporâneas, o secretário executivo depende do domínio de diversas áreas do conhecimento (LEAL, 2014) que, associadas a componentes humanos, o permite atuar nos quatro pilares que estruturam sua profissão: “atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria” (MEC, 2005, p. 79).

Durante et. al. (2007) afirmam que o secretário executivo deve (re)pensar sua atuação a partir de processos. Através da exposição desses autores, percebe-se que as principais competências requeridas de um gestor de processos coincidem às exigidas do profissional de Secretariado (DURANTE et. al., 2007, p. 71):

Administração de conflitos; bom relacionamento com as áreas funcionais da organização; comunicação efetiva; experiência no gerenciamento de equipes multifuncionais, capacidade de coordenação; bom entendimento da área de negócio no qual o processo atuará; conhecimento dos termos e das técnicas administrativas aplicáveis à gestão e à gestão de processo.

O Quadro 3, apresentado a seguir, foi adaptado de uma pesquisa realizada por Leal (2014). A autora relaciona as atribuições das leis de regulamentação da profissão à descrição do cargo de secretário executivo nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), reforçando, portanto, o disposto no Quadro 2 e demonstrando que atribuições desse profissional podem ser relacionadas à Gestão de Processos.

Quadro 3 - Atribuições do secretário executivo que podem ser relacionadas à gestão de processos

Atribuição	Detalhamento
Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria.	Planejar, organizar e dirigir serviços de secretaria; Estabelecer atribuições da equipe; Programar e monitorar as atividades da equipe; Administrar pendências; Definir encaminhamento de documentos.
Coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas.	Fornecer informações; Levantar informações; Pesquisar bibliografia; Consultar outros departamentos; Criar e manter atualizado banco de dados; Cobrar ações, respostas, relatórios; Controlar cronogramas e prazos; Direcionar informações; Acompanhar processos.
Interpretação e sintetização de textos e documentos.	Ler documentos; Transcrever textos; Elaborar relatórios; Preparar apresentações; Elaborar planilhas e gráficos.
Registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas.	Identificar o assunto e a natureza do documento; Determinar a forma de arquivo; Classificar, ordenar, cadastrar e catalogar documentos; Administrar e atualizar arquivos.
Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à Chefia.	Receber, controlar, triar, destinar, registrar e protocolar correspondência e correspondência eletrônica (<i>e-mail</i>); Controlar malote.

Fonte: Adaptado de Leal (2014).

Evidencia-se que o secretário executivo está inserido em diversos processos que interferem em toda a organização. Por conta da flexibilidade do seu perfil e das competências inerentes ao seu perfil, esse profissional se tornou capaz de “intervir nos processos decisórios, identificar dificuldades e solucioná-las, analisar e interpretar informações, trabalhar em equipe e atuar como agente de mudanças” (LEAL, 2014, p. 67).

Assim, com base no marco teórico estabelecido, a partir da abordagem da Gestão de Processos e das atribuições e competências do Profissional de Secretariado Executivo, foi estabelecida a seguinte proposição:

P1: O Profissional de Secretariado Executivo apresenta atribuições e competências que o permitem atuar na Gestão de Processos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para fins de delineamento da pesquisa, as seguintes categorias, adaptadas de Saunders, Lewis e Thornhill (2009), foram consideradas: abordagem do problema; objetivo; estratégia; coleta de dados e tratamento dos dados.

Em relação à abordagem do problema, o estudo caracterizou-se como qualitativo, o qual, segundo Vergara (2005, 2012), contempla a subjetividade e a descoberta e se preocupa com aspectos da realidade não quantificáveis, além de proporcionar melhor compreensão do contexto em análise. Quanto ao objetivo, o estudo caracterizou-se como descritivo, pois teve como fim a descrição do comportamento dos fenômenos observados (COLLIS, HUSSEY, 2005).

A estratégia adotada, por sua vez, foi o estudo de caso, pois se almejou compreender as dinâmicas emergentes de um contexto específico (COLLIS, HUSSEY, 2005). Segundo Yin (2005, p. 32), “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre fenômeno e contexto não estão claramente definidos”. Nessa perspectiva, a definição do caso ocorreu de maneira intencional, não aleatória e por acessibilidade, para viabilizar a investigação acerca dos objetivos propostos (VERGARA, 2007), em que a organização selecionada foi a Embrapa Soja.

O processo selecionado para o estudo foi o de emissão de diárias e passagens. A coleta de dados primários realizou-se por meio de entrevistas semiestruturadas com dois analistas do Setor de Orçamento e Finanças (SOF). Os entrevistados foram selecionados por intencionalidade, diante de seu conhecimento aprofundado acerca do processo em questão, uma vez que é esse setor que planeja as atividades financeiras da Embrapa Soja. De acordo com Vergara (2007), tais sujeitos do estudo são entendidos como aqueles que fornecem os dados de que se precisa.

Os dados secundários, por sua vez, foram obtidos por meio de documentos relacionados aos processos de emissão de diárias e passagens na Embrapa Soja e do Sistema de Diárias e Passagens (SDP), bem como por meio de obras e artigos científicos das áreas de Gestão de Processos e Secretariado Executivo.

No tratamento dos dados, por fim, o processo de emissão de diárias e passagens da Embrapa Soja foi mapeado e os dados obtidos foram estruturados com base nas categorias de análise apresentadas no Quadro 4, criadas a partir do referencial teórico, com vistas à validação ou revogação da proposição estabelecida para o estudo, bem como para o desenvolvimento das conclusões.

Quadro 4 – Proposição, Categorias de Análise e Conceitos

Proposição (P)	Categorias de Análise (CA)	Conceitos
-----------------------	-----------------------------------	------------------

	<p>C1: Gestão de Processos C1a: Atividades que envolvem: Planejamento, organização e direção e controle. C1b: Categorização de processos e atendimento de clientes internos e externos.</p>	<p>“uma ordenação específica de atividades de trabalho, no tempo e no espaço, portanto, devem ter começo, fim, insumos e resultados claramente especificados” Davenport (1994, p. 6).</p>
<p>P1: O Profissional de Secretariado Executivo apresenta atribuições e competências que o permitem atuar na Gestão de Processos.</p>	<p>C2: O Profissional de Secretariado Executivo C2a: Atribuições relacionadas à gestão organizacional e à Gestão de Processos. C2b: Competências previstas.</p>	<p>profissional caracterizado pelos pilares: “atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria” (MEC, 2005, p. 79), com “perfil genérico e multidisciplinar, que contempla um conjunto de saberes e conhecimentos de ordem científica, técnica, ética e social, que o permite contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade e produtividade das organizações” (LEAL, 2014, p. 93).</p>

Fonte: Adaptado de Machado e Lavarda (2011).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para contextualização, optou-se por apresentar, primeiramente, um breve histórico da organização, o contexto de atuação do profissional de Secretariado Executivo e uma descrição do processo de emissão de diárias e passagens da Embrapa Soja. E, em seguida, são apresentados o mapeamento do referido processo e a análise da atuação do profissional na Gestão de Processos, com base nos dados obtidos com a pesquisa.

4.1 A Embrapa Soja e o profissional de Secretariado Executivo

A Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) é uma empresa de inovação tecnológica que tem seu foco na geração de conhecimento e tecnologias para a agropecuária. A sede da empresa está localizada em Brasília, DF e agrega dezessete unidades administrativas (nomeadas como Unidades Centrais). As pesquisas são desenvolvidas nas suas quarenta e seis Unidades Descentralizadas, alocadas em todas as regiões do Brasil (EMBRAPA, 2015).

A contribuição ao agronegócio da soja no Brasil coloca a unidade localizada em Londrina, como referência mundial no desenvolvimento de tecnologias para a cultura em regiões tropicais. Essa Unidade, denominada Embrapa Soja, também é responsável pela pesquisa de girassol, para o território nacional, e pela pesquisa de trigo, para o Paraná, em parceria com a

Embrapa Trigo e com o Instituto Agrônomo do Paraná (IAPAR). A Missão da Embrapa Soja é “viabilizar, por meio de pesquisa, desenvolvimento e inovação, soluções para a sustentabilidade das cadeias produtivas da soja e do girassol, em benefício da sociedade brasileira” (EMBRAPA SOJA, 2015).

Para que sejam viabilizadas as diversas pesquisas, é frequente a realização de viagens técnicas, principalmente em épocas de safra. Um grupo de secretárias atua na execução desses processos de viagens contribuindo para sua viabilização. A unidade é administrada por quatro chefias, sendo que cada um dos chefes é assessorado por uma secretária. Os pesquisadores da Embrapa Soja são lotados em três blocos de pesquisa e, cada um desses blocos, denominados “PESQs”, é gerenciado por uma secretária. Dentre as atividades desempenhadas pelas secretárias das chefias e as dos PESQs está a viabilização das viagens, o que conta com sua atuação direta no processo de emissão de diárias e passagens.

4.2 Mapeamento do processo de emissão de diárias e passagens nacionais da Embrapa Soja

Todas as viagens nacionais custeadas pela Embrapa devem ser cadastradas no Sistema de Diárias e Passagens (SDP). O procedimento é diferente para viagens internacionais, não havendo o cadastro nesse Sistema. Considerando que viagens internacionais ocorrem apenas esporadicamente, o processo apresentado nesse trabalho será o de viagens nacionais.

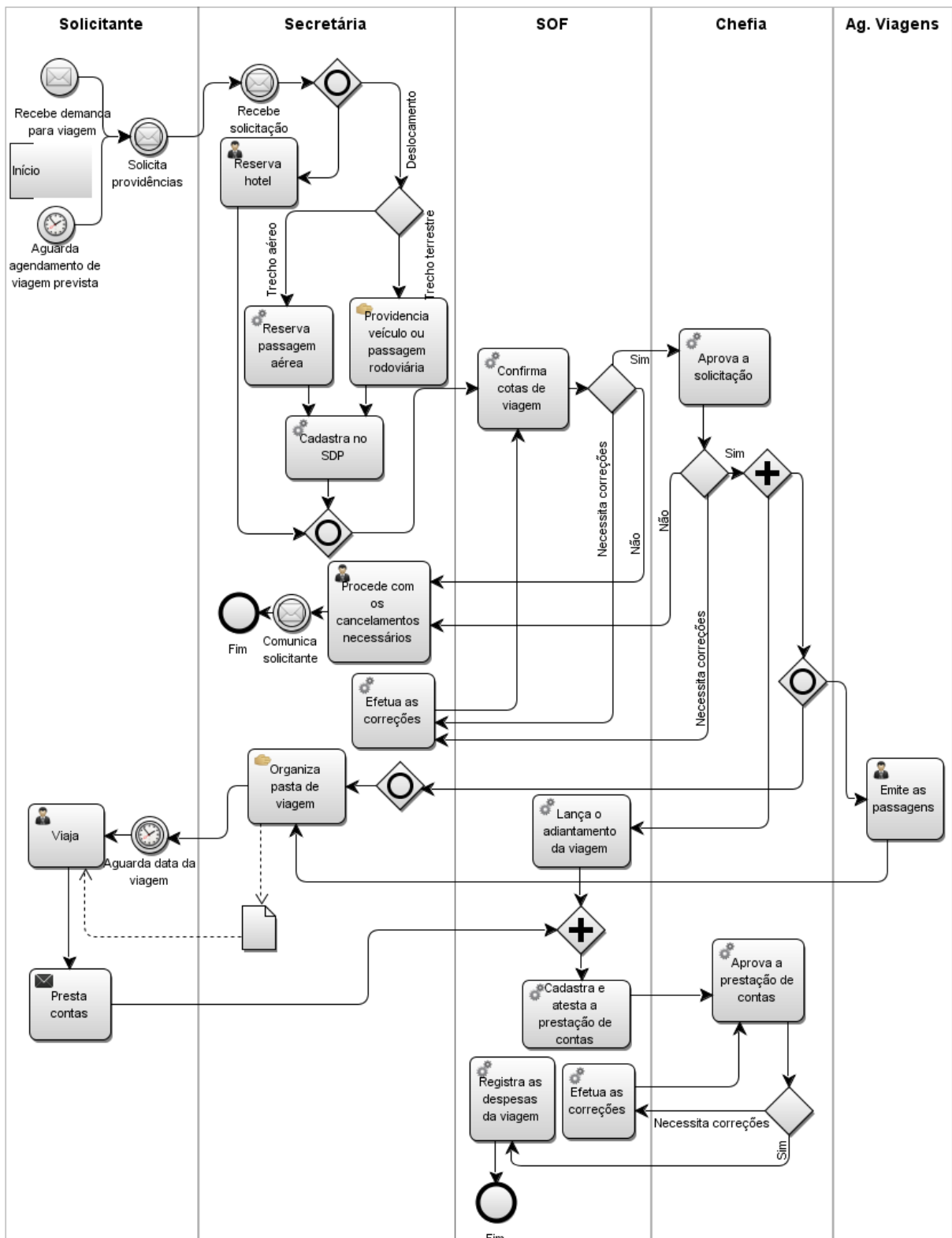
As viagens nacionais providenciadas com mais frequência pela Embrapa Soja são as referentes a instalação e coleta de experimentos; eventos pontuais, geralmente voltados à pesquisa agropecuária; Dias de Campo; Giros Técnicos; e participação de chefes em reuniões. O SDP permite o cadastro individual das viagens, ou seja, pelo próprio empregado, desde que acesse com usuário, senha e tenha perfil cadastrado para essa finalidade. Visando a um melhor controle, racionalização do trabalho e padronização das informações e etapas contidas nesse processo, principalmente quando se trata de viagens que envolvem mais empregados para um mesmo objetivo, a operacionalização desse processo na Embrapa Soja ficou assim definida: as secretárias lotadas nos PESQs e na Chefia foram cadastradas com esse perfil e são as responsáveis pelo cadastramento das viagens dos empregados lotados nesses blocos. Quando se trata de viagens realizadas pelos chefes da unidade, a respectiva secretária é responsável também por providenciar o meio de transporte.

No momento em que surge a demanda de viagem, a secretária deve garantir a reserva do hotel e programar a compra da passagem aérea, quando for o caso, com antecedência mínima de dez dias, a fim de garantir menores preços, conforme deliberado pela empresa (EMBRAPA, 2013).

Quando o trecho é terrestre, solicita-se o veículo ao Setor de Veículos e Transportes. Essa solicitação é feita manualmente por meio do preenchimento de um formulário com o nome do empregado que viajará, a data e o trecho percorrido. Em alguns casos mais esporádicos, o trecho será por ônibus de linha e, quando isso ocorre, o Setor de Orçamento e Finanças (SOF) deve ser informado para que esse valor também seja previsto no adiantamento de viagem. Quando o trecho é aéreo, a reserva das passagens é realizada no Sistema da agência de viagens conveniada. A secretária pesquisa nesse sistema as opções de voos por menores preços e apresenta ao solicitante. Após essa definição, ela acessa o sistema da agência conveniada para cadastrar o voo escolhido e inserir os dados do passageiro.

O SOF verifica se há disponibilidade de cotas para a viagem. Após essa confirmação, o processo é encaminhado via SDP para aprovação da chefia. Aprovada a viagem, o SOF providencia o adiantamento dos valores a serem depositados para o empregado que viajará. O processo de viagem é encerrado após a prestação de contas, momento no qual o empregado que viajou encaminha ao SOF os documentos comprobatórios das despesas da viagem, como comprovantes de embarque, hospedagem e táxi. É esse setor que cadastra e atesta as contas prestadas. As etapas descritas acima estão ilustradas no Fluxograma da Figura 1.

Figura 1 – Fluxograma do processo de emissão de diárias e passagens nacionais da Embrapa Soja



Fonte: Elaborado pelas autoras com base em dados da pesquisa (2015).

4.3 A atuação do profissional de Secretariado Executivo e a Gestão de Processos

Os elementos provenientes das entrevistas realizadas com os analistas do SOF e da análise documental na Embrapa Soja demonstraram o envolvimento dos profissionais de Secretariado Executivo com questões inerentes às atividades e responsabilidades que permeiam a tramitação do processo de emissão de diárias e passagens.

O estudo da realidade organizacional proporcionou a interpretação das evidências empíricas. Nessa perspectiva, considerando o mapeamento do processo de emissão de diárias e passagens nacionais, realizado pelas autoras, foi possível fazer a identificação das atividades executadas por aqueles que interagem para sua realização (KIPPER et. al., 2011).

Quanto às categorias de análise estabelecidas, parte-se, inicialmente, para a categoria “C1: Gestão de Processos” e as subcategorias que a compõe. Em “C1a: atividades que envolvem o planejamento, organização, direção e controle” foram encontradas atividades relativas ao planejamento, como a reserva de hospedagem e a compra de passagens aéreas com antecedência mínima de dez dias. As atividades que envolvem organização ocorrem a partir da compilação de dados e informações necessárias para a realização das viagens, diretamente no SDP. As atividades referentes a direção ocorrem por meio das responsabilidades atribuídas aos setores envolvidos nas etapas de tramitação, em que cada setor administra determinadas atividades. O controle está presente nas atividades de conferência de dados e a disponibilização de recursos financeiros necessários, por parte do SOF, e na prestação de contas, que deve ser apresentada pelo empregado que viajou.

“C1b: Categorização de processos e atendimento de clientes internos e externos”. Considerando a literatura revisada, o processo de emissão de diárias e passagens pode ser categorizado como um processo de integração organizacional, pois se relaciona ao dia a dia da empresa estudada, conforme mencionam Garvin (1998 apud GONÇALVES, 2000b, p. 10), Davenport e Short (1990).

Quanto ao atendimento de clientes, constou-se que a ênfase do processo analisado está no atendimento dos clientes internos da empresa, que realizam as viagens necessárias para a execução de trabalhos relativos aos propósitos da organização.

Partindo-se para a segunda categoria de análise, “C2: O Profissional de Secretariado Executivo”, ressalta-se que em “C2a: Atribuições relacionadas à gestão organizacional e à Gestão de Processos” há relação entre as atividades inerentes ao processo de emissão de diárias e passagens e as atribuições previstas para o profissional de Secretariado Executivo, dentre as quais pode-se mencionar as providências tomadas pelas secretárias para garantir a reserva de hospedagem e a programação da compra das passagens, a pesquisa de opções de voos por menores preços e o cadastro de informações no SDP. Tais atribuições aparecem classificadas no Quadro 3, como referentes a coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresa, e podem ocorrer por meio de levantamento de informações, consultas a outros departamentos, relatórios, entre outros.

Em “C2b: Competências previstas”, identificou-se que as secretárias da Embrapa Soja fazem uso de tais competências, com ênfase para algumas das descritas no Quadro 2: 1. Capacidade de articulação com os níveis de competências fixados pela organização. Constatou-se que as Secretárias atuam satisfatoriamente dentro dos limites estabelecidos para as fases do processo estudado, em que suas habilidades de articulação e negociação são exigidas. 4. Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão. Verificou-se que essas profissionais fazem uso de

tais habilidades, assim como devem lidar com as peculiaridades do trâmite do processo de emissão de diárias e passagens. 6. Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários. Essa competência emerge, portanto, na gestão de informações levantadas e no lançamento de dados cadastrados pelas secretárias, os quais devem ser confiáveis, visto que passarão por pessoas e setores responsáveis pela aprovação do mérito da viagem e pela viabilização de recursos financeiros.

Por fim, as categorias de análise estabelecidas e verificadas no estudo de caso da Embrapa Soja corroboraram com a proposição da pesquisa, pois demonstraram que o profissional de Secretariado Executivo apresenta atribuições e competências que o permitem atuar na gestão de processos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo se propôs a analisar a atuação do profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos, por meio de um estudo de caso na empresa Embrapa Soja. Com vistas ao alcance do objetivo geral, buscou-se caracterizar a Gestão de Processos, investigar as atribuições e competências do secretário executivo e, por fim, verificar se há alinhamento entre as atribuições e competências previstas para esse profissional e o modelo de gestão.

Observou-se que a Gestão de Processos diz respeito a um conjunto coeso que envolve atividades de planejamento, organização, direção e controle dos diversos processos. Aliada à atuação de profissionais multidisciplinares e bem preparados para enfrentar situações profissionais mutáveis e complexas, a Gestão de Processos tem permitido às organizações alcançar maiores níveis de efetividade, com vistas à concretização de seus objetivos.

Evidenciou-se, também, que o secretário executivo está inserido em diversos processos que interferem em toda a organização. Por conta da flexibilidade do seu perfil e das competências inerentes ao seu perfil, esse profissional se tornou capaz de “intervir nos processos decisórios, identificar dificuldades e solucioná-las, analisar e interpretar informações, trabalhar em equipe e atuar como agente de mudanças” (LEAL, 2014, p. 67). Também compreendeu-se que as principais competências requeridas de um gestor de processos, como administração de conflitos, bom relacionamento com as áreas funcionais da organização e capacidade de coordenação, coincidem com as exigidas do profissional de Secretariado (DURANTE et. al., 2007).

Nesse sentido, a proposição estabelecida para a pesquisa foi de que “o profissional de Secretariado Executivo apresenta atribuições e competências que o permitem atuar na Gestão de Processos”.

Relativamente ao estudo de caso na Embrapa Soja, tanto o mapeamento do processo de emissão de diárias e passagens nacionais quanto as entrevistas semiestruturadas e as pesquisas documentais demonstraram que as secretárias da empresa têm desempenhado atividades imprescindíveis às tramitações desse processo. Outrossim, as sub-categorias que compõem a Gestão de Processos (planejamento, organização, direção e controle) e as atribuições e competências previstas para o profissional de Secretariado Executivo puderam ser identificadas na atuação dessas profissionais.

Nesse sentido, o estudo da realidade organizacional proporcionou a interpretação das evidências empíricas e a proposição estabelecida para a pesquisa pode ser corroborada.

Concluiu-se, assim, que as atribuições e competências do profissional de Secretariado Executivo têm lhe permitido atuar na Gestão de Processos.

É relevante mencionar, ainda, que apesar da promissora perspectiva de atuação do secretário executivo, devido ao aumento do nível de complexidade dos processos e das competências que formam seu perfil (LEAL, 2014), muitos desses profissionais continuam atrelados a práticas operacionais que não mais caracterizam sua profissão (NONATO JUNIOR, 2009). Nesse sentido, para que seu desempenho na Gestão de Processos e em outras atividades estratégicas seja significativo, cabe a ele ler, interpretar e analisar o ambiente em que está inserido, bem como assumir postura crítica em relação às suas atribuições.

Os resultados estão limitados ao fato de que, por referir-se a um estudo de caso, a pesquisa compreendeu apenas o contexto da Embrapa Soja. Assim, apesar da possível semelhança em termos de estrutura e atividades entre essa e outras organizações, a generalização de resultados está parcialmente restrita. O estudo também está submetido à limitação temporal, uma vez que coleta de dados compreendeu o período relativo ao primeiro semestre de 2015.

Sugere-se a realização do seguinte estudo complementar acerca deste tema: verificar a visão do profissional de Secretariado Executivo quanto às contribuições que esse profissional pode trazer à Gestão de Processos, no que se refere às fases de coleta e análise de dados, com vistas à proposição de possíveis melhorias no fluxo de informações entre os setores envolvidos na tramitação.

REFERÊNCIAS

- ARAUJO, L. C. G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- BERGUE, S. **Modelos de gestão em organizações públicas: teorias e tecnologias para análise e transformação organizacional**. Caxias do Sul, RS: EducS, 2011.
- BRANDÃO, H.; BABRY, C. Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competências. **Revista do Serviço Público**. Brasília, v. 56, n. 2, p. 179-194, 2005.
- BRASIL. **Lei n.º 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário, e dá outras providências.
- _____. **Lei n.º 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985.
- CARREIRA, D. **Organização, sistemas e métodos: ferramentas para racionalizar as rotinas de trabalho e a estrutura organizacional da empresa**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- COLENGHI, M. V. **O&M e qualidade total: uma interpretação perfeita**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CRUZ, T. **Sistemas, organização e métodos: estudo integrado das novas tecnologias de informação**. São Paulo: Atlas, 1997.
- CURY, A. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2007. 8v.
- DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DAVENPORT, T. H.; SHORT, E. J. **Thenvolviodose** new industrial engineering: information technology and business process redesign. **Sloan Management Review**, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology, v. 31, n. 4, p. 11-27, 1990.

DUNCAN, M. The Case for Executive Assistants. **Harvard Business Magazine**. Boston, MA: Harvard University Press, p. 1-5, may 2011.

DURANTE, D. FERRO, A.; TRAMONTINA, C.; VIERA, G. O profissional de Secretariado Executivo e a visão de processos. **Expectativa**, Toledo, v. 6, n. 6, 2007. p. 63-79, 2007.

EMBRAPA. As viagens a serviço e os deslocamentos de empregados da Embrapa, de servidores de outros órgãos colocados à sua disposição, bem como de convidados, colaboradores eventuais e estagiários, caracterizam-se pelo afastamento a trabalho para outros pontos do território nacional diferente daquele em que está localizada a sua Unidade de lotação, em caráter eventual ou transitório. **Boletim de Comunicações Administrativas**, Brasília, DF, ano 39, n. 1, p.8, jan. 2013. Deliberação n. 17, dez. 2012.

EMBRAPA. **Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária: quem somos**. Disponível em: <<https://www.embrapa.br/>>. Acesso em: 15 maio 2015.

EMBRAPA SOJA. **Embrapa Soja**. Disponível em: <<https://www.embrapa.br/soja>>. Acesso em 15 maio 2015.

GONÇALVES, L.E.J. Processo, que processo?. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 8-119, 2000a.

_____. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 2, p. 6-19, 2000b.

HAMMER, M. Reengineering work: don't automate, obliterate. **Harvard Business Review**, Boston, MA: Harvard University Press, v. 68, n. 4, p. 104-112, 1990.

HAMMER, M.; STANTON, S. How process enterprises really work. **Harvard Business Review**, Boston, MA: Harvard University Press, v. 77 n. 6, p. 108-117, 1999.

HARRINGTON, H. J. Improving business processes. **The TQM Magazine**, vol. 3, p. 39-44, 1991. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/eb059514>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

KIPPER, M. L.; ELLWANGER, C. M.; JACOBS, G.; NARA, B. O. E.; FROZZA, R. Gestão por processos: comparação e análise entre metodologias para implantação da gestão orientada a processos e seus principais conceitos. **Técno-Lógica**, Santa Cruz do Sul, v. 15, n. 2, p. 89-99, 2011.

LEAL, F. **Competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (mestrado). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2014. 213 p.

LEAL, F.; DALMAU, M. Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 5, n. 3, p. 143-174, set./dez. 2014.

LEE, R.G.; DALE, B.G. Business process management: a review and evaluation. **Business Process Management Journal**, v. 4, n. 3, p. 214-225, 1998. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/14637159810224322>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

MACHADO, J. A.; LAVARDA, R. A. B. Os papéis que o middle manager desempenha na formação e implementação da estratégia. In: V Encontro de estudos estratégicos, 3Es, ANPAD, 5, 2011, Porto Alegre. **Anais**. São Paulo: ANPAD, 2011. p. 1-17.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. **Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado

Executivo e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2005. Seção 1, p. 79-80.

MÜCKENBERGER, E; TOGASHI, B. G.; PÁDUA, D. I. S.; MIURA, K. I. Gestão de processos aplicada à realização de convênios internacionais bilaterais em uma instituição de ensino superior pública brasileira. **Produção**, v. 23, n.3, p. 637-651, 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132012005000076>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, D. P. R. D. **Administração de processos**: conceitos, metodologia, práticas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

REIS, M. O.; BLATTMANN, U. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v. 2, n.1, p. 1-17, 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008823&dd1=06400>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

SAUNDERS, M.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. **Research methods for business students**. 5 ed. Harlow / England: Pearson Education Limited, 2009.

SIMCSIK, T. **Osm**: organização, sistemas e métodos. São Paulo: Futura, 2001.

VERGARA, S. **Projetos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8 ed. São Paulo, Atlas, 2007.

_____. **Métodos de pesquisa em administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas. 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

O QUE VOCÊ COMPREENDE POR GESTÃO SECRETARIAL?

Joelma Soares da Silva

Joelma.soares@ufc.br

Conceição de Maria Pinheiro Barros

conceicaompb@ufc.br

Raissa Sampaio Cruz

Raissa.cruz1990@gmail.com

UFC

RESUMO: A Gestão Secretarial tem sido um tema recorrente, porém sua delimitação ainda carece estudos que a comprove como construto da área. Investigá-la sob diversos enfoques faz-se necessário para a sua demarcação conceitual. O objetivo deste artigo é identificar a visão dos discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará acerca da Gestão Secretarial. Para consecução de tal objetivo foi realizada uma revisão de literatura focada na dificuldade dimensional da Gestão secretarial e na abordagem da gestão na atuação dos secretários. Em seguida sucedeu-se uma pesquisa de campo com discentes regularmente matriculados na disciplina Técnicas de Secretariado II do curso de Secretariado Executivo da universidade Federal do Ceará (UFC). Participaram 53 estudantes de nível de graduação entre os anos de 2014 e 2015. Trata-se de um estudo descritivo e exploratório de natureza qualitativa cujos dados foram analisados por meio de análise de conteúdo e permitiram inferir que, entre os discentes de Secretariado Executivo da UFC há compreensão diversificada acerca da gestão secretarial, porém com uma clara tendência para teorias de gestão sejam elas relacionadas diretamente às atividades secretariais ou de forma generalista.

Palavras-chaves: Gestão secretarial. Visão. Discentes de Secretariado.

1 INTRODUÇÃO

O papel atual do secretário executivo e a diversificação de seu perfil têm sido amplamente explorados pela literatura (e.g. SCHMIDT *et al.* 2008; MOURA 2008; GRANDO, CORREA, RINALDI, 2007; BORTOLOTTI, WILLERS, 2005; LOTTE, 2005). Diversos papéis têm sido atribuídos aos secretários (e.g. BARROS *et al.*, 2013; NONATO JR. 2009), carecendo de investigações que os comprovem.

A Gestão Secretarial, como parte do atual contexto de atuação dos secretários, tem sido submetida a diferentes enfoques e diversos assuntos são tratados como temas próprios: gestão de carreira (e.g. MACHADO, 2009), gestão de projetos (e.g. SILVA, 2011), tecnologia da informação (e.g. RESTIER, 2013), atendimento ao cliente (e.g. BRÜNE, GONTARECK, 2013), entre outros. Antes de se definir o que o construto comporta, há de se discutir, primeiramente, quais os limites de atuação do profissional de Secretariado Executivo no âmbito do que se denomina Gestão Secretarial, haja vista, tal construto influenciar diretamente a atuação desses profissionais.

A literatura aponta caminhos teóricos, mas ainda há uma lacuna expressiva de comprovação empírica de tais percursos. É preciso se investigar e discutir a realidade prática da Gestão Secretarial com os atores sociais que efetivamente irão exercê-la, a saber, os secretários. Embora seja oficialmente conteúdo de formação específica, foram encontrados poucos trabalhos científicos que discutam da delimitação a Gestão Secretarial e não foram encontrados estudos que abordem o tema sob o enfoque aqui apresentado nem tampouco valendo-se da metodologia ora utilizada.

Diante do exposto e das lacunas apresentadas, este artigo visa responder ao seguinte questionamento: **como os discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará compreendem a Gestão Secretarial?**

A pesquisa se justifica inicialmente, pela importância do tema para a área, principalmente pela possibilidade de contribuição para seu desenvolvimento teórico. Ademais, existem lacunas a serem preenchidas, que, embora este estudo não se proponha a preencher todas, pretende contribuir para a ampliação acerca do temário proposto.

Investigar a visão dos discentes é meritório, pois, estão sendo preparados para atuarem como secretários executivos. Suas respostas emanam não só sua visão a respeito de uma proposta teórica que impactará na sua atuação, como explicita o conhecimento que têm a respeito do tema. Contribui também de forma empírica para o desenvolvimento do construto.

Sendo assim, o objetivo deste artigo é identificar a visão dos discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará acerca da Gestão Secretarial.

Este artigo está dividido em cinco seções incluindo esta introdução. O referencial teórico aborda a dificuldade dimensional da Gestão Secretarial e a relação da gestão na atuação do profissional de Secretariado. Em seguida são apresentados os procedimentos metodológicos na terceira seção. A quarta seção apresenta os resultados e discussões a partir dos dados da pesquisa de campo e suas análises. A quinta seção traz as considerações finais seguida das referências utilizadas na fundamentação deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A literatura base revisada para fundamentação deste trabalho encontra-se organizada mediante a exploração de aspectos-chave para a compreensão das análises e discussões. A necessidade de se trabalhar esses conceitos proporciona uma maior maturidade para as bases teóricas e conhecimento importantes no âmbito acadêmico.

2.1 Gestão Secretarial: dificuldade dimensional

A Gestão Secretarial é uma proposta, que, embora bastante abordada, carece de estudos que a conduzam a uma delimitação teórica. Seu primeiro entrave reside na ausência de um conceito ou conceitos que a comporte. Acredita-se que esse desalinho é fruto da insipiente compreensão do que realmente é englobado pelo tema.

Os assuntos associados à Gestão Secretarial são variados, tais, como: gestão de pessoas, virtualidade, gestão de carreira, gestão do tempo, tecnologia da informação, idiomas, consultoria, gerenciamento de rotina, empowerment, liderança, administração eclesíástica, gestão da qualidade, gestão do conhecimento, cidadania organizacional, entre outros.

Prevista como conteúdo específico para os cursos de Bacharelado em Secretariado Executivo (MEC, 2005), a Gestão Secretarial é um dos objetos de conhecimento do componente específico do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), abrangendo: empreendedorismo, processo de negociação, assessoria executiva, gestão da informação, organização de eventos e consultoria na área secretarial (INEP, 2012). Segundo Bíscolí e Cielo (2004) a disciplina de Gestão Secretarial fornece uma visão abrangente não só do mercado de trabalho, mas também da atuação do próprio profissional.

Sobre uma possível delimitação acerca da Gestão Secretarial, Barros et al. (2013, p.27) consideram que “a discussão perpassa estudos sobre gerenciamento, bem como as competências gerenciais necessárias a sua atuação” Na percepção de Nonato Jr (2012) a gestão secretarial é uma das áreas secretariais. Para Silva, Barros e Barbosa (2012, p. 109), “A Gestão Secretarial faz-se presente nos assuntos atuais como sendo uma leitura diferente das atividades do profissional de Secretariado Executivo”. Para Bíscolí e Cielo (2004, p. 11) “faz parte da Gestão Secretarial: assessorar a empresa e seus dirigentes a administrar a mudança e a rotina da mesma”. Conhecimentos ecléticos, tanto de estrutura quanto de comportamento organizacional são as bases da Gestão Secretarial (BARROS et al., 2013).

Ressalte-se a intrínseca relação do tema com as mudanças organizacionais (BARROS, BRAGA, SILVA, 2011; BÍSCOLI, CIELO, 2004). Para os pesquisadores da área, a Gestão Secretarial é fruto de um contexto social e organizacional cada vez mais exigente e dinâmico (BARROS, BRAGA, SILVA, 2011). Diante de tal realidade, o perfil do profissional secretário se altera e amadurece, emergindo assim, atribuições e papéis que requerem competências gerenciais (BARROS et al., 2013).

Percebe-se, portanto, o amplo e variado temário atribuído à Gestão Secretarial. Tal realidade é compreensível considerando que os múltiplos assuntos abordados são frutos de tentativas de demarcação do construto em questão por meio de pesquisas científicas. Porém, é lícito ressaltar que “[...] é desejo de toda ciência que seus preceitos sejam compreendidos e aceitos [...] o problema reside em popularizar o termo antes de comprovar a veracidade do mesmo” (ROBERTS et al. 2002, p. 77). Neste sentido, Guarido Filho, Machado-da-Silva e Gonçalves (2010, p. 1) asseveram que “A construção do conhecimento científico é um processo social caracterizado pela dinâmica recursiva entre as dimensões social e intelectual”. Nestas condições, a Gestão Secretarial carece de pesquisas que aprofundem sua dimensão conceitual e comprovação empírica.

2.2 A gestão e a atuação do profissional de Secretariado Executivo

Abordar a evolução do perfil profissional do secretário poderia soar redundante, haja vista, sua ampla exploração na literatura específica (e.g. RIBEIRO, 2005; SABINO, ROCHA, 2004), porém faz-se necessário percorrer possibilidades de sua atuação.

Dentre as abordagens para a Gestão Secretarial apresentadas anteriormente, há de se questionar a amplitude de atuação do secretário no contexto de cada temática. Tal profissional, marcado historicamente por atividades eminentemente técnicas, depara-se com a possibilidade de atuação gerencial, pois, “o profissional de Secretariado Executivo tem se desenvolvido e evoluído a ponto de não mais executar somente as atividades técnicas inerentes ao cargo. Têm-se profissionais executando as mais diversas atividades incluindo-se as atividades de gestão” (BARROS et al., 2013, p.26).

Embora as atividades técnicas sejam necessárias ao desenvolvimento das atribuições secretariais, a profissão vem demonstrando constante avanço na abordagem dos conceitos da gestão (BECKER, CEOLIN, 2010). Esse cenário reposiciona o secretário para além da mera execução e o aloca como tomador de decisões (LASTA, DURANTE, 2008). Ressalte-se, portanto, que

Ao secretário executivo, neste novo contexto cabe então o papel de gestor nas organizações em que atua, estando, assim apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva, pois a dinamicidade do mercado de trabalho não permite erros nem mesmo demora no processo de decisão (BARROS et al., 2013, p.26).

Ribeiro (2005) já afirmava que a atuação do secretário adaptava-se aos paradigmas vigentes no cenário empresarial. Na esteira do pensamento de Ribeiro (2005), Dias e Cardoso (2011, p. 375) afirmam que “os profissionais de Secretariado cada vez mais estão aptos a desenvolver suas atividades com qualidade e assertividade, não apenas sendo assessor de um executivo, mas assumindo uma posição de gestor, trabalhando para atingir os objetivos da empresa”. Neste sentido, Rizzi (2013) assevera que, atualmente espera-se que o profissional de Secretariado tenha capacidade inovadora, gerenciamento, coordenação e administração do espaço físico, de pessoas, recursos e informações. A descrição de Rizzi (2013) converge com o pensamento de Barros et al. (2013) acerca dos papéis e competências gerenciais necessárias ao secretário atualmente. Para as autoras,

pode-se perceber que as atividades realizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo estão relacionadas às funções gerenciais: planejamento, acompanhamento e realização do planejamento; organização dos trabalhos a serem realizados na área de Secretariado, participação na distribuição de atividades dos funcionários, participação na organização de métodos e processos de trabalho; direção, desenvolvimento das atividades de liderança, supervisão de atividades dos funcionários e controle, avaliação do alcance dos objetivos e metas (BARROS et al., 2013, p.40)

No entendimento de Silva (2010) o secretário executivo exerce os papéis de Assessor, Gestor, Consultor e Empreendedor. Silva (2013) justifica tais papéis ao afirmar que a assessoria e a gestão são as dimensões que mais se aproximam e estão vinculadas à área secretarial. A autora acrescenta que o secretário precisa ter o posicionamento e o entendimento de sua atuação na organização de forma que colabore com o processo de gestão (SILVA, 2013). A abordagem da gestão no âmbito secretarial é fecunda e há uma gama de possibilidades a serem exploradas. Suas proposições teóricas, embora já encontrem algum amparo empírico, ainda carecem de aprofundamento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos adotados seguiram orientação da literatura citada para que fosse mantido o rigor que garante fidedignidade à pesquisa.

3.1 Tipologia da pesquisa

O presente estudo tem uma 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.

Quanto aos fins, a pesquisa também se classifica como descritiva, porque descreve uma realidade sem procurar relações de causa e efeito, e exploratória, pois este tipo de pesquisa é feita, sobretudo, quando o tema escolhido é pouco explorado e “torna-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis” (BEUREN, 2008, p. 80).

3.2 Sujeitos da pesquisa de campo, universo e amostra

A pesquisa de campo limita-se ao universo dos discentes regularmente ativos no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) e foi realizada nos semestres 2014.1 e 2015.1 que possuía o universo de 129 e 165 discentes ativos no curso, respectivamente.

Participaram da pesquisa 53 discentes de graduação que cursavam a disciplina Técnicas de Secretariado II durante o período descrito, distribuídos em: 24 discentes no período de 2014.1 e 29 discentes no período 2015.1. Conforme a integralização curricular do curso, a referida disciplina é ofertada anualmente no terceiro semestre.

Mesmo sendo possível delimitar numericamente o universo, considera-se a afirmativa de Triola (2012), que em determinadas situações o tamanho da população é irrelevante para determinação do tamanho da amostra. Diante do exposto, os critérios de definição da amostra, portanto, foram: ser discente de Secretariado Executivo da UFC matriculado na disciplina de Técnicas de Secretariado II no período de 2014.1 ou 2015.1 e acessibilidade, ou seja, pela concordância dos discentes em participarem da pesquisa, já que a participação era voluntária.

3.3 Técnicas e instrumento de coleta, tratamento e análise dos dados

Para atingir o objetivo proposto foi realizada, inicialmente, uma revisão de literatura seguida de uma pesquisa de campo cuja investigação se deu por meio do questionamento: “O que você compreende por Gestão Secretarial”? Após certificação que todos os presentes na sala de aula já tinham algum tipo de conhecimento prévio do assunto, a indagação foi feita de forma oral e cada aluno respondeu ao questionamento, conforme sua compreensão individual do tema, de forma anônima e por escrito. Após a entrega das respostas, ocorreu um debate acerca da proposta teórica e delimitação da Gestão Secretarial.

O questionamento foi realizado, por um dos pesquisadores que interveio o mínimo possível no processo de resposta, dando apenas explicações quando solicitadas, mas evitando emitir significados diferentes daqueles atribuídos pelos respondentes. Cada respondente gastou em média 10 minutos para escrever.

As respostas coletadas na pesquisa foram digitadas e registradas em um banco de dados e analisadas por meio de análise de conteúdo. Compreende-se a análise de conteúdo como “um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e

objetivos de descrição dos conteúdos das mensagens” (BARDIN, 2002, p. 34). A análise de conteúdo deve ser dividida em três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação (BARDIN, 2002).

Nestas condições, os dados foram coletados, digitados, reunidos por aproximação de conteúdos das respostas, aglomerados por grupos e analisados. As análises, inferências e interpretações são apresentadas a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados apresentados a seguir estão dispostos de forma a facilitar a compreensão. O Quadro 1 apresenta as respostas coletadas na pesquisa de campo. As respostas foram sintetizadas sem prejuízo ao seu conteúdo. Em seguida, foram reunidas em dois grupos. O primeiro grupo denominado “Gestão” engloba as respostas que relacionam gestão às atividades secretariais. O segundo grupo nominado “Outros” abrange as demais respostas que, em síntese, tratam das atividades secretariais sem relacioná-las diretamente à gestão ou atividades de gestão sem relacioná-las às atividades secretariais, além de respostas diversas.

Quadro 1: respostas à pergunta “o que você compreende por Gestão Secretarial”?

Gestão	Outros
Secretária como gestora, um elo organizacional.	Planejar, organizar e obter resultados.
Secretário passa da função de assessor para gestor.	Gerir informações com visão sistêmica e demais competências
Gestão das atividades de um secretário executivo.	Capacidade multifuncional.
Gestão dos processos secretariais.	Gerenciamento de atividades administrativas.
Ser um gestor na área secretarial.	Conjunto de competências oferecidas pelo assessor.
Gerir todas as competências e atividades pertinentes ao secretariado.	Competência de coordenar não só as próprias atividades, mas também buscar ajudar a organização, o superior, influenciando e ajudando na tomada de decisões.
Capacidade de gerir o que é próprio do secretariado.	Início da autonomia da secretária.
Habilidade que o secretário tem de planejar, executar, controlar e avaliar suas atividades.	Secretário atua como gestor, na tomada de decisão e organização dos processos.
Ser gestor de seu campo de atuação.	Secretário atua na gestão dentro das organizações. Aplicando suas visões, percepções e conhecimentos.
Administrar a rotina de trabalho do secretário	Tornar-se gestor do ambiente organizacional.
Gerenciar a forma de secretariar gestores	Mecanismos utilizados para o

	desenvolvimento das atribuições do secretário executivo.
Administração dos processos que fazem parte das atividades do secretário	Administrar ou gerenciar negócios, pessoas ou recursos
O secretário planeja, organiza, desenvolve e finaliza.	Gestão e atribuição de gerir ou administrar algo/alguém
Visão e gerenciamento de todas as atividades das secretárias em geral.	Gerenciar a rotina de trabalho para que flua como deve ser.
Coordenação e organização das atividades secretarial.	É a arte de ser “a executiva”.
Administrar as funções e/ou demandas do secretariado.	Rege as atividades do secretário
Gerir suas atividades com pro atividade, eficiência, domínio, segurança e liderança.	Política de valores, onde planeja, aloca e geri recursos
Arte de gerenciar todo e qualquer processo da função do secretário executivo.	Aborda pontos como formação, atribuição, conhecimento e desafios.
Secretário acrescenta as suas funções a tomada de decisão e comando de equipe.	É a forma como o secretário age, tomando como base o papel do assessor.
Planeja, organiza, dirige e controla as atividades do seu fazer profissional.	Técnicas e práticas de gerenciar pessoas, recursos e tempo
Secretária fazer mais do que suas atividades rotineiras.	Desenvolvimento/acompanhamento das técnicas secretariais.
	É o secretário conseguir executar o seu papel.
	É a maneira como o profissional de secretariado exerce as suas atribuições.
	Administrar de forma eficaz e com eficiência os processos para gerir resultados positivos.
	Maneira de lidar com todos os problemas e soluções que surgem na empresa.
	Atividades ligadas à gestão.
	Ações realizadas pelo secretário executivo, afim, de gerir processos, recursos e pessoas.
	As atividades do cargo do secretário.
	Engloba o fazer secretarial.
	Conjunto de competências que gerenciam as atividades do secretario
	Atividade promissora, com uma grande abrangência de atividades, que necessita da participação de forma ativa do secretário para que essa gestão venha ser positiva para a organização, de forma que a gestão vem ganhando espaço no meio secretarial.

Fonte: dados da pesquisa de campo

Observa-se que na distribuição das respostas nos grupos, 21 discentes forneceram respostas relacionadas à gestão no fazer secretarial e 31 respondentes compreendem a Gestão Secretarial de forma diferenciada relacionando-a a temas diversos. Somente um discente afirmou não ter opinião formada sobre o assunto.

As respostas apresentadas, em termos gerais, permitem o vislumbre de clara indefinição, entre os discentes, sobre o que representa, especificamente, a Gestão Secretarial para eles. A variedade de respostas acena ausência de consenso e pode ser resultante da própria carência de delimitação do construto. Como observado na revisão de literatura, o temário envolvendo a Gestão Secretarial é amplo e, portanto, é possível que as respostas coletadas sejam reflexos de tal realidade. Os dados refletem também os conhecimentos ecléticos e de visão abrangente defendidos por Barros et al., (2013) e Bíscolí e Cielo (2004).

Ao observar-se o grupo “Outros”, verifica-se que há uma concepção da Gestão secretarial como o fazer Secretariado em si, ou seja, de que a Gestão Secretarial é a própria atividade do secretário. Tal percepção é compreensível considerando o pensamento de Silva (2013) que a assessoria e a gestão são as dimensões que mais se aproximam e estão vinculadas à área, bem como o pensamento de Nonato Jr (2012) de que a Gestão Secretarial é uma das áreas do Secretariado.

Embora a Gestão Secretarial não seja o fazer Secretariado em si, ao ser apontada como tal, mostra que o estudante relaciona-a diretamente à prática profissional. Essa relação é salutar, pois mesmo sem um conceito ou delimitação definidos, há uma percepção da Gestão Secretarial como algo que diz respeito ao cotidiano profissional e não apenas uma proposta restrita ao cenário acadêmico.

As respostas “Rege as atividades do secretário”, “É a maneira como o profissional de secretariado exerce as suas atribuições” e “engloba o fazer secretarial”, encontram amparo na assertiva de Silva, Barros e Barbosa (2012, p. 109) de que “A Gestão Secretarial faz-se presente nos assuntos atuais como sendo uma leitura diferente das atividades do profissional de Secretariado Executivo”. Justifica-se assim a leitura diferenciada que possivelmente o discente tem de sua futura atuação.

Os conceitos de gestão destacados Becker e Ceolin (2010) se tornam evidentes em diversas respostas e pode-se afirmar que norteiam diversas respostas, como, por exemplo: “Planejar, organizar e obter resultados”, “Gerenciamento de atividades administrativas” e “Administrar de forma eficaz e com eficiência os processos para gerir resultados positivos”

Ressalte-se ainda a ênfase dada às competências, por meio das afirmações: “Gerir informações com visão sistêmica e demais competências”, “Conjunto de competências que gerenciam as atividades do secretário” e “Conjunto de competências oferecidas pelo assessor”. Tais competências são necessárias principalmente por que a Gestão Secretarial é fruto do dinamismo social e organizacional (BARROS, BRAGA, SILVA, 2011; BÍSCOLI, CIELO, 2004) e das exigências que recaem sobre os profissionais sob pena de se tornarem obsoletos. É determinante que os discentes tenham esta capacidade de compreensão.

Destaquem-se também respostas que enfatizam ainda o trabalho especificamente técnico do secretário. De maneira geral, o grupo “Outros” apresenta respostas aproximadas em termos de conteúdos sem destaque para nenhuma resposta como especificamente distante em termos de concepção ou relação acerca do secretariado executivo ou dos conceitos de gestão.

No que diz respeito ao grupo “Gestão” que trata das respostas que relacionam gestão às atividades secretariais, foram dispostas as afirmativas cujos conteúdos se aproximavam de tal relação. As respostas “O secretário planeja, organiza, desenvolve e finaliza”, “Administrar as funções e/ou demandas do secretariado” e “Secretária fazer mais do que suas atividades rotineiras” evidenciam que o discente compartilha a visão de desenvolvimento da profissão desvincilando-a da mera executora e compartilha a visão de Barros et al., (2013) acerca do caminhar profissional rumo às atividades de gestão.

A maioria das respostas do grupo “Gestão” aponta a Gestão Secretarial como sendo o gerenciamento das atividades secretariais. Para Silva, Barros e Barbosa (2012) representa uma leitura diferente das atividades do profissional de Secretariado Executivo. Assim, ser gestor de seu próprio papel nas organizações reflete esse novo olhar sobre sua atuação.

A compreensão dessa leitura diferente sobre o Secretariado Executivo não subtrai toda a conquista técnica da profissão, ao contrário, soma-se a ela. A diferenciação do momento vivido pelos secretários atualmente é o fato de serem agregadas às suas funções, atribuições mais complexas com possibilidade de tomada de decisão (LASTRA; DURANTE, 2008) e atuação mais significativa no contexto organizacional. Essa realidade é evidenciada na resposta “Secretário acrescenta as suas funções a tomada de decisão e comando de equipe”.

A diferenciação entre ser assessor e gestor fica clara na afirmativa “Secretário passa da função de assessor para gestor”. Vale ressaltar que os papéis atribuídos aos secretários (e.g. BARROS et al., 2013; NONATO JR. 2009), ainda carecem de aprofundamentos tanto na dimensão social como intelectual necessárias na pesquisa científica (GUARIDO FILHO, MACHADO-DA-SILVA, GONÇALVES, 2010).

Infere-se, portanto, que os discentes possuem visão pautada nas teorias de gestão e não difere do que é apontado pela literatura.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou identificar a visão dos discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará acerca da Gestão Secretarial. A revisão de literatura enfocou as dificuldades conceituais e delimitadoras do construto, bem como a abordagem da gestão na atuação do profissional de Secretariado. A pesquisa de campo possibilitou o atendimento do objetivo proposto bem como respondeu à questão de pesquisa suscitada no início do trabalho. Verificou-se forte predominância das teorias de gestão nas respostas obtidas junto aos discentes abordados. Percebe-se que, entre os discentes de Secretariado Executivo da UFC, há compreensão diversificada acerca da gestão secretarial, porém com uma clara tendência para conceitos de gestão sejam eles relacionados diretamente às atividades secretariais, seja de forma generalista. É fato que, os discentes têm conhecimento acerca do tema, mesmo com ausência de uniformidade nas respostas. Tal ausência é plenamente pautada na diacronia do construto.

A Gestão Secretarial é um construto em desenvolvimento, e, embora tenha se popularizado e até mesmo se institucionalizado como conteúdo específico, carece de estudos que o aprofundem. Identificar a visão dos atores sociais que a envolvem, é imperativo para sua demarcação conceitual. Neste sentido, a presente pesquisa contribuiu por revelar a percepção de um público significativo para construção científica do Secretariado.

Verificou-se também que as respostas dos participantes alinham-se ao que é predito na literatura sob dois aspectos: primeiro, por esboçar ausência de um conceito específico; segundo, por associar as teorias de gestão ao construto da Gestão Secretarial. Sendo o segundo aspecto, o de maior relevância para os achados desta pesquisa. Tal associação revela concordância dos discentes ao que proposto pela literatura como novo perfil para os secretários, bem como ao que acenado como possibilidade conceitual para a gestão secretarial.

Infere-se, portanto, que, na visão dos discentes, as teorias de gestão, estão intrinsecamente relacionadas à Gestão Secretarial. Estudos adicionais precisam ser desenvolvidos para a continuidade de uma proposta demarcatória do construto e confirmação do sentido de complementaridade da pesquisa científica.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Edições 70, 2002.
- BARROS, C. M. P., BRAGA, M. C., SILVA, J. S. As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. **Expectativa**, Toledo, v 10, n. 10, p. 91 a 106, 2011. Disponível em <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/6096>. Acesso em 26 jun 2015.
- BARROS, C. M. P. *et al.* As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. **GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 2, p 25-47, jul./dez. 2013. Disponível em http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/131/pdf_1#.VMnjs9LF9A0. Acesso em 26 de jun 2015.
- BECKER, Graciele. CEOLIN, Jomara. Gestão secretarial – uma nova visão de assessoramento nas organizações. **Secretariado Executivo em Revist@**. Passo Fundo, v 6, 2010. Disponível em [file:///C:/Users/Joelma/Downloads/2100-7897-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Joelma/Downloads/2100-7897-1-PB%20(1).pdf). Acesso em 26 jun 2015.
- BEUREN, I. M (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade – Teoria e prática**. 3 Ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BÍSCOLI, F. R. V. CIELO, I. D. Gestão organizacional e o papel do secretário executivo. **Expectativa**. Toledo, v. 3, n. 3, p. 11-19, 2004. Disponível em [file:///C:/Users/Joelma/Downloads/741-2613-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Joelma/Downloads/741-2613-1-PB%20(1).pdf). Acesso em 03 jul 2015.
- BORTOLOTTI, M. F. P. WILLERS, E. M. Profissional de Secretariado Executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Expectativa**. Toledo, v.4, n.4, 2005. Disponível em [file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Meus%20documentos/Downloads/410-1384-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Meus%20documentos/Downloads/410-1384-1-PB%20(2).pdf). Acesso em 28 jun 2015.
- BRÜNE, Sabrina. GONTARECK, Meridiana. Secretariado Executivo: uma nova perspectiva acerca do atendimento ao cliente e sua qualidade intrínseca. III Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (III ENASEC), 2013, **Anais...** (CD-ROM), João Pessoa, outubro, 2013.
- DIAS, Simone. CARDOSO, A.C. Secretário Gestor: A Força Administrativa. XI SEMISEC, 2011. **Anais...** (CD ROM). Recife, agosto, 2011.

- GRANDO, Caroline. CORREA, S.A.G. RINALDI, N. R. O perfil do Secretário Executivo frente às necessidades das instituições financeiras. **Expectativa**. Toledo, v.6, n.6, p. 09-64, 2007. Disponível em: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Meus%20documentos/Downloads/984-3500-1-PB.pdf>. Acesso em 28 jun 2015.
- GODOI, C. K. BALSINI, C. P. V. A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica. In: GODOI, C. K. BANDEIRA-DE-MELLO, RODRIGO, SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais – paradigmas, estratégias e métodos**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- GUARIDO FILHO, E. R. , MACHADO-DA-SILVA, C. L., GONÇALVES, S. A.. Institucionalização da teoria institucional no contexto dos estudos organizacionais no Brasil. XXXIII Encontro da ANPAD, 2009, **Anais...** (CD-ROM), São Paulo, setembro, 2009.
- INEP. **Portaria nº 210 de 22 de junho de 2012**. Disponível em http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/legislacao/2012/diretrizes/diretrizes_are_as_bacharelado/diretrizes_secretariado_executivo_n_210.pdf
- LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. **Secretariado em Revista**. Rio Grande do Sul, v. 4, 2008. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1768>. Acesso em: 02 julho 2015.
- LOTTE, R. I. A atuação do Secretário Executivo no Oeste do Paraná numa economia baseada no agronegócio. **Expectativa**. Toledo, v.4, n.4, 2005. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Meus%20documentos/Downloads/411-1388-1-PB.pdf> Acesso em 28 jun 2015.
- MACHADO, F. F. Gestão de carreira. In: PORTELA, K. C. A. SCHUMACHER, A. J. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009.
- MEC. **Resolução nº 03**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em 24 jun 2015.
- MOURA, M. A. Trabalho e competências em transformação: o papel do profissional de Secretariado. **Expectativa**. Toledo, v.7, n.7, p. 27-49, 2008. Disponível em <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Meus%20documentos/Downloads/2854-10383-1-PB.pdf>. Acesso em 28 jun 2015.
- 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, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.
- RESTIER, Inês. A tecnologia da Informação como patrimônio empresarial. In: D'ELIA, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício. In: **Excelência no Secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- RIBEIRO, N. L. A. **Secretariado: do escriba ao gestor**. 2 ed. São Luis: S. N. 2005.
- RIZZI, Márcia. Valiosos profissionais – secretárias, secretários e assessores, valorização da profissão e participação nos resultados empresariais. In: **Excelência no Secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- ROBERTS, R. D. et al. Inteligência emocional: um construto científico? **Paidéia**. Ribeirão Preto, v 12, n 23, p. 77-92, 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v12n23/06.pdf>. Acesso em 03 jul 2015.

- SABINO, R. F. ROCHA, R. F. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SCHMIDT, C. M. et al. Perfil empreendedor: um estudo com acadêmicos de Administração e Secretariado Executivo. **Expectativa**. Toledo, v.7, n.7, p. 51-64, 2008. Disponível em <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Meus%20documentos/Downloads/2857-10382-1-PB.pdf>. Acesso em 28 jun 2015.
- SILVA, A. C. A atuação do Secretariado Executivo na gestão da Informação e do conhecimento. In: D'ELIA, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício. In: **Excelência no Secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- SILVA, A. C. B. R. Atuação e competências do secretário executivo: Assessor, Gestor, Consultor, Empreendedor. I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (I ENASEC), 2010, **Anais...** (CD-ROM), Toledo, outubro, 2010.
- SILVA, N. S. A. C. O gestor secretarial alavancando projetos. . II Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (II ENASEC), 2011, **Anais...** (CD-ROM), Passo Fundo, outubro, 2011.
- SILVA, J. S. BARROS, C.M.P. BARBOSA, M.F.S. Fundamentação da gestão secretarial: um estudo bibliométrico. **GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 2, p 106-126, jul./dez. 2012. Disponível em: [file:///C:/Users/Joelma/Downloads/114-556-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Joelma/Downloads/114-556-1-PB%20(1).pdf). Acesso e 03 jul 2015.
- TRIOLA, M. F. **Introdução à Estatística**. 10 Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2012.

GT3 - CONSULTORIA E EMPREENDEDORISMO EM SECRETARIADO

O PERFIL EMPREENDEDOR DOS ALUNOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

Clara Cavequia Moreira da Silva

c.cavequia@gmail.com

Paula Padiãl Fuzaro

lda_paula@hotmail.com

UEL

Resumo: Este trabalho objetivou mapear o perfil empreendedor dos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual de Londrina (UEL), mais precisamente da turma concluinte (4º ano) do curso. Numa sociedade cada vez mais exigente e com um grande percentual de pessoas empreendedoras, identifica-se a necessidade de saber se o profissional de secretariado está acompanhando essa tendência. Neste sentido elencou-se como problema de pesquisa o seguinte questionamento: Qual o nível de habilidades dos profissionais que estão se formando em relação à atuarem como empreendedores, tanto internamente, como intraempreendedores, quanto como empreendedores em novos negócios? Para responder a este questionamento realizou-se uma discussão teórica com os principais autores da área da administração como Schumpeter, Dornelas, Hashimoto e Dolabela. A metodologia utilizada foi a pesquisa de campo, com abordagem quantitativa para o tratamento dos dados. A principal conclusão foi um índice baixo em relação as aptidões exigidas para o perfil empreendedor, que os alunos poderiam ter.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Empreendedorismo. Intraempreendedorismo.

1 INTRODUÇÃO

Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), fundamentado por uma pesquisa realizada pelo Global Entrepreneurship Monitor (GEM), em 2011, um em cada quatro brasileiros têm negócio próprio ou estão envolvidos na criação de sua empresa. Esta pesquisa informa ainda que o Brasil é o 3º país em número de empreendedores do mundo, cerca de 27 % da população.

Atrás apenas da China e dos Estados Unidos, o Brasil possui 27 milhões de pessoas envolvidas em um negócio próprio ou na criação de um. Em números absolutos, aparece em terceiro lugar no ranking de 54 países analisados pela pesquisa Global Entrepreneurship Monitor 2011 (GEM), realizada anualmente e fruto de uma parceria entre o Sebrae e o Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade (IBQP). Dos 27 milhões de empreendedores brasileiros, mais da metade, 14,4 milhões, têm entre 25 e 44 anos. Outros 3,4 milhões têm até 24 anos. Seis milhões estão na faixa de 45 a 54 anos, e 3,3 milhões têm mais de 55 anos.

Pelo fato da faixa etária de mais da metade dos empreendedores estar entre 25 e 44 anos acredita-se que a formação acadêmica desse público influencie diretamente nesta prática. Nesse sentido, a formação acadêmica em Secretariado Executivo deve formar um profissional atualizado de acordo com as exigências e realidade do mercado. Um curso originalmente focado em técnicas profissionais e conhecimentos metodológicos evoluiu e abriu espaço para disciplinas que desenvolvessem habilidades e proporcionasse uma maior atuação do profissional nas diversas áreas. Portanto, é fundamental que os alunos do curso consigam preparar-se para as inúmeras possibilidades de carreira que esta profissão oferece, sendo uma delas a carreira empreendedora.

O presente estudo parte da concepção de que o secretário executivo pode desenvolver uma carreira empreendedora, com isso apresenta-se o seguinte questionamento: Quais as habilidades necessárias para essa prática? Os profissionais que estão se formando atualmente possuem e desenvolveram as habilidades empreendedoras?

O objetivo principal deste estudo é, portanto, indentificar a pré-disposição dos alunos do curso de secretariado executivo em serem empreendedores, e para isso foi realizada uma pesquisa de campo junto aos alunos do quarto ano de secretariado executivo da Universidade Estadual de Londrina (UEL). A pesquisa quantitativa objetivou demonstrar os resultados genericamente, analisando a média e perfil da turma em relação à temática.

A pesquisa apresenta definições sobre o perfil do secretário executivo atual, o empreendedorismo e o intraempreendedorismo, com o intuito de construir um quadro teórico de parâmetro. Também aborda os processos e a relação que existe entre as áreas, demonstrando como desenvolver o empreendedorismo por este profissional.

O enfoque final da pesquisa expõe os resultados da pesquisa empírica, bem como as considerações finais relativas ao estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O Secretário Executivo

O secretário executivo é o profissional que presta serviços de assessoria para organizações, sejam elas públicas ou privadas. Suas atividades profissionais são inúmeras, dentre as quais destacam-se o planejamento, a gestão de informações, a liderança de equipes, as relações internas e externas, a gestão de desafios, a solução de problemas, a geração de resultados e atuação como facilitador dos processos para tomada de decisões.

Seiblit (1999, p. 29) afirma que as principais funções administrativas do secretário executivo são: “o planejamento, organização, controle e liderança”. O planejamento deve ser feito de forma que facilite a realização das tarefas diárias analisando todas as etapas do processo que envolvem a responsabilidade de traçar uma estratégia, um plano de ação para desenvolvê-las de modo a dar cumprimento competente e satisfatório de todas as suas incumbências.

Dessa forma, o secretário executivo exerce diariamente a função do planejamento por meio de atividades como: administração do tempo, controle de agendas, gestão de pessoas, liderança em projetos, organização estratégica de arquivos, análise de relatórios etc. Todas essas atividades são integradas com o planejamento estratégico organizacional.

No cenário organizacional cada vez mais exigente e competitivo o Secretário Executivo se destaca devido à sua flexibilidade. Se tornando peça chave para alcançar objetivos e desenvolver processos organizacionais.

Assim, o secretário executivo atua nas atividades administrativas da empresa de forma ativa, desenvolvendo trabalhos e técnicas de apoio tático na organização. Como, por exemplo, organizando reuniões, controlando o atendimento interno e externo, disseminando informações, disponibilizando recursos físicos ou eletrônicos que servem de apoio para a realização das atividades.

Ribeiro (2005) afirma que o secretário precisa desenvolver um perfil que atenda às necessidades da empresa e a otimize com excelência, pois com a restrição do mercado de trabalho é necessário ter polivalência profissional, empatia e também sinergia. Não só preocupar-se com a organização como um todo, mas ser produtivo e também interessar-se pela qualidade de seus serviços prestados, assim como com o lucro que a empresa terá por meio de seu trabalho.

Nas atividades de controle, o profissional assume papéis anteriormente desempenhados apenas pelos gerentes como o monitoramento das atividades administrativas através dos relatórios gerenciais que ele gera e encaminha à chefia. Também controla pessoas e atividades de apoio à atividade fim da empresa como zeladoria, segurança, alimentação, e infra estrutura geral.

Profissionais como estes, com características promissoras, proporcionam às empresas grandes perspectivas positivas. Não só devido às características natas destes profissionais, mas também, aquelas que são incorporadas como confiabilidade, lealdade, persuasão, inteligência social e emocional, paciência, flexibilidade, dentre outras.

O profissional de secretariado executivo adquire inúmeras competências em sua formação acadêmica. Uma delas é a liderança de pessoas e processos. Por meio de atividades como organização de eventos, relações internacionais e apoio na tomada de decisões. Os demais funcionários da organização o visualizam como um líder e exemplo organizacional a ser seguido. No século XXI são claras as funções do secretário executivo, porém ao longo da história da ciência da assessoria, observa-se períodos de limitação desse profissional e não aproveitamento pleno de seu potencial produtivo.

2.1.1 O secretário executivo do século XXI

Diante da evolução da profissão, novas competências foram atribuídas ao secretário executivo, mudanças significativas ocorreram no perfil e a cada dia este profissional torna-se mais importante em uma organização que deseja alcançar e gerir resultados positivos.

Neiva e D'Elia (2014) afirmam que o profissional acompanhou toda a evolução gradativa do cenário organizacional, possuindo um legado digno de orgulho não só no Brasil, mas no mundo todo. Em alguns países a função de secretário ou assessor executivo ainda não é considerada como profissão, ou também, não é regulamentada por lei, porém, consolida-se cada vez mais a importância desses profissionais nas empresas mediante principalmente o número progressivo de pessoas ocupante desses cargos.

A globalização trouxe a tona a necessidade de um perfil profissional capaz de se adaptar aos desafios, a competitividade e ao novo ritmo mundial, que tomou grandes proporções, fazendo com que as empresas necessitem de pessoas capazes de transformar desafios e

competitividade em grandes oportunidades. No século XXI o mercado exige profissionais flexíveis, proativos, empreendedores, gestores das relações internacionais, consultores, líderes e visionários.

Neiva e D'Elia (2014) apresentam uma pesquisa realizada em 1990 pela L. A. Costacurta Junqueira que apontava o que os executivos esperam da secretária, e que mostra-se extremamente atual, sendo esperado, um comportamento proativo, antecipatório às crises, e fundamentalmente espera-se que o secretário pense no problema antes que ele aconteça. A secretária deve então fazer sempre mais do que lhe é solicitado, este é o exercício da excelência, sendo assim, é preciso exceder expectativas.

Dornelas (2008) salienta também que desenvolver o potencial empreendedor não é só pensar em negócios e viabilizar idéias, mas sim, realizar uma busca interna no potencial de planejamento, transformação, adaptação e integração do sujeito. Esta característica se faz essencial devido a polivalência do seu papel, que possibilita olhar de forma diferente para as dificuldades e transformar situações do cotidiano em boas oportunidades. Desse modo a antecipação aos fatos e a excedência de expectativas torna-se consequência natural do trabalho deste profissional.

Conforme discorre Alonso (2002) o profissional de secretariado pode trabalhar como empreendedor, consultor e assessor dentre muitas outras funções, pois ele gerencia processos, trabalha em busca do cumprimento de metas, participa do planejamento estratégico organizacional, e ainda facilita a atuação dos dirigentes da organização, auxiliando-os na solução de problemas, com ação participativa, de forma a aprimorar processos de gestão e desenvolvimento. Sendo também responsável por grande parte das intermediações, seja nas relações internas ou externas. Para isso, ele precisa conhecer bem a filosofia de onde trabalha, ter profissionalismo e visão empreendedora.

Dessa forma, na atualidade o perfil que se espera dos profissionais de secretariado executivo pelo mercado, é aquele focado em gerar resultados, um perfil versátil, dinâmico e promissor, que possa garantir diferencial no desenvolvimento e nos resultados gerados nas empresas.

2.2 Empreendedorismo

A palavra empreendedorismo é a tradução da palavra *entrepreneurship*, que é utilizada para designar estudos e práticas relacionadas às pessoas que possuem atividades pró-ativas e inovadoras. Mesmo com um sentido amplo e diversas definições propostas por especialistas, das mais diversas áreas, destacam-se duas vertentes principais que possuem conceituações e características semelhantes. São elas: as dos pioneiros da área, economistas que associam o termo empreendedor à inovação, e a linha dos comportamentalistas, que salientam o empreendedorismo como aspectos relacionados às atitudes e habilidades da pessoa (HASHIMOTO, 2006).

Richard Cantillon, importante escritor e economista do século XVII, é considerado o criador do termo empreendedorismo, porque ele foi o primeiro a distinguir o capitalista do empreendedor, ao demonstrar que capitalistas são aqueles que administram o capital, enquanto o empreendedor identifica oportunidades de negócios (HASHIMOTO, 2006). Esta conceituação é a mais utilizada por professores e especialistas da área que procuram principalmente difundir a temática como algo comportamental e possível de ser desenvolvido.

Jean Batiste Say (1803) *apud* Hashimoto (2006) abordou o tema empreendedorismo de forma mais abrangente, identificando-o como “alguém que inova e é agente de mudanças”, conceito este que permanece na atualidade, porém, com mais argumentos. Podendo ser entendido então que a inovação é um dos aspectos do empreendedorismo, sendo muito importante, mas não o único.

Mais recentemente, no século XX Schumpeter associou o empreendedor ao conceito de inovação e o indicou como peça chave para o desenvolvimento econômico. Foi também o responsável pela ampla divulgação da teoria empreendedora, na qual uma pessoa pode desenvolver as técnicas empreendedoras que podem ou não ser natas (HASHIMOTO, 2006). Considerando esta definição, este profissional desempenha um trabalho baseado na inovação, assim usufrui das mudanças, transformando-as em oportunidades e colhendo resultados positivos. Ele possui características visionárias e criatividade, somadas às habilidades gestoras que proporcionam suporte para a tomada de decisões assertivas, uma vez que o empreendedor assume todos os riscos financeiros, deve saber mensurá-los e calculá-los.

O empreendedor atua na criação e desenvolvimento de novos modelos de negócios, mas também pode atuar em organizações já existentes, e desenvolver um trabalho excelente, do qual denomina-se intra-empreendedorismo. De acordo com Dornelas (2008) existem grandes semelhanças entre o intraempreendedorismo e o empreendedorismo de *start up*. Ambos envolvem o reconhecimento, a avaliação e a exploração de uma oportunidade, dependem de um líder que forma a equipe e ajuda na implementação da idéia, ambos envolvem riscos, que requerem estratégias de gerenciamento e necessitam de práticas criativas para buscar recursos, entre outras.

Assim, alguns aspectos diferenciam a atividade do empreendedor em relação ao intra-empreendedor, como por exemplo, a cultura organizacional, a hierarquia, a legislação organizacional, dentre outros. O perfil do intra-empreendedor é o mesmo voltado à inovação, busca de oportunidades, gerenciamento de processos e utilização de recursos de maneira singular, porém, quando ele está inserido em organizações já existentes, seu espaço de atuação é limitado e ele precisa respeitar as regras e normas organizacionais.

Contudo, o intra-empreendedor não visualiza esses aspectos delimitantes como impecílios, porque uma característica dos intra ou empreendedores é a capacidade de identificar oportunidades em meio à barreiras e problemas, proporcionando perspectivas totalmente favoráveis para o desenvolvimento e sucesso organizacional.

Empreender atualmente é um dos principais motores da economia, que por sua vez, tem sido aliado à maioria das inovações do mercado. Conforme o número de consumidores aumenta, as empresas simultaneamente precisam estar preparadas para atender a demanda e superar as expectativas. Empresas que ficam presas à antigos modelos, que não são flexíveis e inovadoras estão destinadas ao fracasso. Muitas delas tem uma cultura organizacional pré-estabelecida forte, por isso estas, geralmente, encontram dificuldades para inovar, já que, a inovação está diretamente ligada à mudanças.

Nos dias atuais é comum perceber como novos segmentos de negócios são criados e muitos deles tem ultrapassado o potencial de grandes corporações, líderes de mercado em curto espaço de tempo. Segundo Dornelas (2008) o principal ativo de uma empresa atualmente é a liderança que deve estar presente em todos os níveis da organização, pois esta é uma grande característica empreendedora que leva as pessoas à novas formas de realizarem velhas atividades.

Para isso, as organizações precisam ser mais ágeis e devem buscar as oportunidades de negócio de forma mais efetiva, se reestruturar, rever processos, incentivar seus funcionários a buscarem a inovação, a serem mais criativos, fugindo assim da mesmice de outrora. Quando os paradigmas da gestão são quebrados, de maneira adequada, proporcionam o desenvolvimento de atitudes que promovem melhorias, a organização consegue consolidar seu espaço no mercado, gerar valor aos seus clientes, e simultaneamente fazer de seus colaboradores parte produtora deste processo. Certamente, organizações que executam essas práticas necessariamente possuem intra-empresendedores em seu quadro organizacional.

2.2.1 Intraempresendedorismo

Esta modalidade do empresendedorismo é desenvolvida por colaboradores de empresas de grande, médio e pequeno porte. Dornelas (2008) afirma que o intraempresendedorismo pode ser definido como sendo a identificação, desenvolvimento, captura e implementação de novas oportunidades de negócios que precisam de mudanças na maneira que os recursos são conduzidos na empresa, condução para criação de novas competências organizacionais que proporcionam novas possibilidades de posicionamento de mercado, procurando um compromisso de longo prazo e criando valores para funcionários, fornecedores e clientes. O desenvolvimento desta modalidade de trabalho envolve um grupo de pessoas que buscam estimular a inovação e a renovação em um ambiente organizacional existente, podendo ser empregada de diversas formas e envolvendo a inovação de produtos, processos, e sistemas organizacionais.

Zahra (1996) *apud* Hashimoto (2006) descreve de forma muito clara o conceito de intraempresendedorismo em duas dimensões. A primeira dimensão é a com foco na inovação e criação de negócios que inclui o compromisso com a empresa em constituir novos produtos ou processos criando novos mercados e expandindo os já existentes. A segunda dimensão é a renovação estratégica que revitaliza as operações modificando o escopo do negócio ou a sua abordagem competitiva.

O ambiente organizacional empresendedor é integrado, não sendo uma ação isolada, devendo influenciar a forma de operar e envolver os funcionários e gestores. Na ocasião em que isso ocorre, gera-se oportunidades para que cada colaborador desenvolva suas funções de forma mais eficaz, buscando melhorias e inovação em cada ambiente, assim, a empresa consegue abranger as duas dimensões do intraempresendedorismo simultaneamente.

Quando há condições para o colaborador sentir-se seguro a trabalhar de maneira independente, sem perder seus vínculos e compromissos com seus gestores e a empresa em sua totalidade, os resultados positivos são gerados com mais facilidade e o intraempresendedorismo torna-se algo rotineiro. Ações voltadas à inovação, mudanças e replanejamentos geram como consequência alguns riscos, mas cabe aos intraempresendedores da organização cuidar do planejamento, e prevenir-se para assumir riscos calculados de forma a gerir estratégias adequadas.

O intraempresendedorismo pode ser desenvolvido, basicamente, em qualquer nível hierárquico e por qualquer funcionário, dessa forma o colaborador irá atribuir atitudes empresendedoras no próprio cargo. O objetivo do empresendedorismo organizacional, ou intraempresendedorismo, é manter e aumentar o valor corporativo no longo prazo, otimizando os benefícios de seus principais *stakeholders*. (WUNDERER, 2001, *apud* HASHIMOTO, 2006). O

intraempreendedorismo também não é limitado ou direcionado a um micro ambiente específico, ele pode ser desenvolvido e praticado com vistas à atingir as metas organizacionais como um todo e ainda tornar-e um diferencial competitivo da organização. Para que o profissional saiba gerir com sabedoria suas atividades intraempreendedoras é necessário que ele conheça o processo empreendedor.

2.2.2 O processo empreendedor

Ao analisar o empreendedorismo de forma processual, observa-se que a prática funciona em etapas. Dornelas (2008) cita de forma sequencial o processo empreendedor, que inicia-se pela identificação e avaliação da oportunidade, ou seja, envolve a criação, abrangência, os riscos e retornos da oportunidade. Em seguida, define-se o planejamento das atividades a serem desenvolvidas, as estratégias, assim como a definição das metas e resultados almejados, isso envolve o conceito do negócio, a equipe de gestão, o mercado, o marketing, as vendas, a estrutura, a operacionalização e os planos financeiros. Posteriormente identifica-se os recursos necessários, os recursos disponíveis, assim como as possibilidades de recursos externos. Finalmente, é possível executar a implementação e gerenciamento do projeto, isso abrange os fatores críticos de sucesso, a identificação de problemas atuais/potenciais e a implementação de sistemas de controle. Avaliar os resultados e colher os frutos do empreendimento, iniciando-se sequencialmente um novo processo.

O processo intraempreendedor funciona de forma semelhante, porém destacam-se algumas diferenças básicas. Dornelas (2008) declara que no empreendedorismo corporativo o objetivo é construir/melhorar a imagem da marca, buscar recursos internos, trabalhar inserido em uma cultura existente, e que as oportunidades identificadas devem ser coerentes com as estratégias da organização. Já o intraempreendedor exige um conhecimento por parte do profissional em relação à esses objetivos maiores, mas ele está mais relacionado as atividades individuais em harmonia com os objetivos organizacionais do que o contrário.

No empreendedorismo de *start up* pretende-se criar riqueza, buscar investimento e parcerias, criar estratégias e culturas organizacionais. Já no intraempreendedorismo objetiva-se o aprimoramento de atividades e atitudes individuais, desenvolvimento de competências e aprimoramento dos conhecimentos pessoais em busca do sucesso profissional.

Nesse sentido, são claras as evidências de que o empreendedorismo influencia de forma positiva o desenvolvimento das organizações e conseqüentemente o desenvolvimento econômico de um país. Esta prática beneficia pessoas, processos e organizações que desejam tornar reais suas convicções de forma planejada, precisa e efetiva, assim como aqueles que já estão inseridos em uma empresa e executam papel fundamental no macro desenvolvimento da organização.

2.2.3 Desenvolver o empreendedorismo

Colocar em prática ações empreendedoras não é tarefa simples, o empreendedor de sucesso deve ter características específicas que compõe este perfil. Conforme aponta Dornelas (2008, p. 28), “o processo empreendedor envolve todas as funções, atividades e ações associadas a criação de novas empresas”. Em primeiro lugar, o empreendedorismo envolve o processo de criação de algo novo, de valor. Em segundo lugar, requer a devoção, o comprometimento de

tempo e esforço necessário para fazer a empresa crescer. Em terceiro, que riscos calculados sejam assumidos, e decisões críticas, tomadas; para concretizar o empreendedorismo é preciso ousadia e ânimo, assim como falhas e erros.

O autor supracitado também destaca que as características empreendedoras podem ser desenvolvidas, ou seja, não são apenas natas. Segundo ele empreendedores inatos existem e podem ser capacitados a criarem negócios duradouros.

A primeira característica a ser desenvolvida é o estímulo à busca por oportunidades e iniciativa. Para os visionários as boas idéias são geradas a partir daquilo que todos conseguem ver, mas não identificam algo prático para transforma-la em oportunidade. O empreendedor é um exímio identificador de oportunidades, é um indivíduo curioso e atento às informações. Portanto, se o indivíduo não é curioso “por natureza” é necessário que seja um estudioso dos processos, pois no contatante trabalho de análise surgirá ideias inovadoras.

Nesse sentido, consilida-se a segunda característica: a persistência, que faz com que as adversidades sejam superadas, e os obstaculos ultrapassados. A vontade de fazer acontecer se torna algo singular.

Outra habilidade empreendedora possível de ser desenvolvida é o comprometimento, que faz dos empreendedores profissionais exemplares, que sempre encontram energia para continuar mesmo em situações adversas. Para o desenvolvimento dessa habilidade é necessário o estabelecimento de metas de curto, médio e longo prazo, assim como a disciplina constante para que com o objetivo do cumprimento das metas adquira-se o comprometimento necessário ao empreendedor.

Empreendedores que exigem qualidade e que são eficientes são capazes de gerar valor para sociedade, eles utilizam o capital intelectual para isso. Sempre buscam a dinamização e a criatividade para melhorar a vida das pessoas.

Correr riscos faz parte do processo, esta é a característica mais conhecida deste profissional. Ele sabe gerir os riscos, e quanto maior o desafio, mais estimulante será a jornada empreendedora.

O estabelecimento de metas faz com que tenham visão de futuro para seu negócio e sua vida, e o mais importante: possuem habilidade de implementar seus sonhos e idéias.

A busca por informações faz com que sua capacidade intelectual seja um diferencial. Os empreendedores são sedentos pelo saber e aprendem continuamente. Seus conhecimento podem ter origem em suas experiências práticas, de cursos, de conselhos de pessoas especializadas ou que também são empreendedores.

O planejamento sistemático é uma característica muito importante, os empreendedores de sucesso planejam incansavelmente cada passo de seu negócio, tendo sempre como base a forte visão de negócio que possuem para garantir acertividade nas ações.

Eles também sabem como construir uma rede de contatos, e também possuem grande poder de persuasão, isso os auxilia no ambiente externo da empresa, junto a clientes, fornecedores e entidades de classe.

Finalizando as principais características empreendedoras, é importante destacar a independência e autoconfiança. Estas são condições que fazem com que os empreendedores tenham vontade de estar sempre a frente das mudanças e serem donos do próprio destino, querem ser independentes, em vez de empregados, determinar os próprios passos e abrir os próprios caminhos.

O Secretário Executivo e o empreendedorismo

Dentre as inúmeras atribuições que o secretário executivo possui, novas competências sempre são incorporadas as suas atividades com o passar do tempo. O mundo globalizado exige profissionais inovadores, capazes de desenvolver suas atividades com exatidão não somente para aumentar as vantagens competitivas empresariais, como também profissionais. Nesse sentido, o mercado utiliza a prática do empreendedorismo cada vez mais em suas atividades, por isso, o secretário executivo condiciona-se a também utilizá-las.

Neiva e D'Elia (2014, p. 162) destacam que “ao constatar a evolução permanente do profissional de secretariado, pode-se naturalmente associar tal crescimento com as características dos empreendedores”. Sua atuação profissional trabalha com a gestão de pessoas e processos, sendo a ponte de várias redes formadas com base em níveis decisórios; coopera com clientes internos e externos, além de utilizar diariamente a coragem e a criatividade.

A carreira do secretário executivo como empreendedor possui grandes chances de sucesso, devido a sua formação acadêmica multidisciplinar ser favorável às práticas empreendedoras. Segundo Alonso,

O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como gestor, empreendedor, consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda, facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos (ALONSO, 2002, p. 19).

Dornelas (2014) salienta que há tempos atrás, acreditava-se que o empreendedorismo não poderia ser ensinado, uma vez que ser empreendedor seria característica nata. Nos dias atuais, esta concepção mudou, acredita-se que o processo empreendedor possa ser ensinado e aprendido por qualquer pessoa, mediante o desenvolvimento das habilidades requeridas para o exercício das atividades empreendedoras.

O perfil secretarial demonstra que possui uma gama de características similares as do perfil empreendedor, e estas características unidas, formam um perfil totalmente completo, favorável e pronto para transformar negócios e oportunidades. Este mesmo profissional inserido em organizações já existentes tem poder transformador.

A maior oportunidade empreendedora que o Secretário Executivo possui é a do intraempreendedorismo. Pelo fato de sua atuação ser maior dentro das organizações públicas e privadas previamente estabelecidas. Com isso, é necessário que o profissional adquira ainda em sua formação as competências e habilidades necessárias para o desenvolvimento de tais atividades.

O autor destaca ainda que o secretário executivo tem diariamente seu potencial estimulado devido à sua atuação junto ao poder. Ele influencia diretamente a tomada de decisões, tem poder gestor, e está diariamente exposto a um campo fértil para implementação de idéias empreendedoras. Serve ainda de exemplo para os demais profissionais da organização.

[...] conforme Michael Gerber, todos nós temos um empreendedor, um gerente e um técnico dentro de nós. O desafio é equilibrá-lo e usar o potencial de cada um na hora certa. [...] Independente da área, do cargo; ele afirma que você é o dono do negócio.

O verdadeiro empreendedor sabe enxergar as oportunidades como uma águia e lutar como um leão. Sabe que não pode desperdiçar uma oportunidade (NEIVA, D'ELIA, 2014, p. 160).

Conclui-se que para seguir a carreira empreendedora e obter sucesso, é importante que o secretário observe as formas como ele pode desenvolver suas aptidões de maneira que, ao concluir a graduação, ele seja capaz de colocar em prática suas habilidades empreendedoras. De acordo com Moura, Cielo e Schimidt,

Os empreendedores são os grandes responsáveis pelo desenvolvimento local e regional. Sendo assim, é fundamental que as universidades se preocupem em formar e desenvolver cada vez mais, características empreendedoras nos alunos de graduação, para que seja garantida a geração de novos empreendimentos de sucesso, condição básica para o desenvolvimento econômico. 2011, p. 90

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia empregada neste artigo utilizou-se, quanto aos procedimentos, uma pesquisa de campo, com a análise do objeto de estudo por meio de uma pesquisa bibliográfica exploratória com a finalidade de aprofundar-se na temática e subsidiar a análise dos resultados. Constituiu-se em uma abordagem de tratamento dos dados de forma quantitativa para avaliar o perfil empreendedor e a pré-disposição dos alunos do quarto ano de Secretariado Executivo da Universidade Estadual de Londrina a serem empreendedores.

A pesquisa foi desenvolvida por meio do conhecimento empírico, aquele que, segundo Tartuce (2006) *apud* Gerhardt e Silveira (2009) diz que o conhecimento empírico se dá através de ações não planejadas. É o conhecimento obtido através do dia-a-dia, pela experiência cotidiana e ocorre por meio do relacionamento diário do homem com as coisas. Gerhardt e Silveira (2009, p. 19) destacam que “o principal mérito deste método é o de assinalar com vigor a importância da experiência na construção dos nossos conhecimentos”.

A abordagem quantitativa adotada para o desenvolvimento deste artigo preocupa-se com a representatividade numérica dos avaliados para gerar conclusões. Gerhardt e Silveira (2009, p. 33) apontam que “a pesquisa quantitativa com raízes no pensamento positivista lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana”.

Este método possibilitou quantificar os dados coletados, demonstrá-los de forma clara e objetiva a realidade dos entrevistados, assim como, mapear o perfil empreendedor do quarto ano (2015) de secretariado executivo da Universidade Estadual de Londrina.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para obter os dados necessários e alcançar o objetivo proposto, utilizou-se um questionário, aplicado aos alunos do quarto ano do curso de secretariado executivo da Universidade Estadual de Londrina – UEL. A turma totaliza 25 (vinte e cinco) alunos, e os respondentes foram 22 (vinte e dois) alunos. O questionário foi aplicado no mês de abril do ano de 2015. E elaborado em escala Likert, método de resposta psicométrica usada em questionários e pesquisas de opinião que mede e quantifica a frequência do comportamento do indivíduo.

Foram utilizados cinco níveis de respostas, onde 1 = Nunca, 2 = Raras vezes, 3 = Algumas vezes, 4 = Usualmente e 5 = Sempre. Foram utilizadas 55 (cinquenta e cinco) afirmativas, que se fundamentam em torno de 10 (dez) aspectos empreendedores.

Os resultados são apresentados a seguir iniciando-se pelo aspecto número 1- Busca de oportunidades e iniciativa e apresentando-se na seguinte ordem: 2- Persistência. 3- Comprometimento. 4- Exigência de qualidade e eficiência. 5- Correr riscos. 6- Estabelecimento de Metas. 7- Busca de informações. 8- Planejamento e monitoramento sistemático. 9- Persuasão e rede de contatos. E 10- Independência e autoconfiança.

Os resultados da pesquisa foram tabulados e são apresentados de forma numérica, onde 25 (vinte e cinco) era o número máximo de pontos que o pesquisado poderia alcançar, e 5 (cinco) o número mínimo. Portanto, a média numérica do comportamento empreendedor fica em torno de 15 (quinze) pontos e o indivíduo se destaca apresentando um perfil “muito empreendedor” com pontos acima de 20 (vinte).

No primeiro aspecto avaliado, ou seja, “busca de oportunidades e iniciativa” os resultados demonstraram que a média dos pesquisados foi de 16 (dezesesseis) pontos, ficando acima do número mínimo exigido como sendo aceitável para um empreendedor que é 15 (quinze). Porém, 5 (cinco) alunos ficaram abaixo da média mínima estabelecida para um bom empreendedor alcançando números como: 10, 11, 13 e 14. E a pontuação máxima também não foi alcançada por ninguém. Este dado representa que os alunos precisam ter mais iniciativa e buscar por oportunidades porque Segundo Schumpeter (1949) *apud* Dornelas (2014, p. 23) “o empreendedor é aquele que quebra a ordem corrente e inova, criando mercado com uma oportunidade identificada”.

Em relação ao segundo critério, a avaliação do nível de “persistência” dos pesquisados, a média da turma foi de 15 (quinze) pontos, ficando exatamente em cima do mínimo necessário para um empreendedor. O gráfico demonstrou também que 9 (nove) alunos ficaram abaixo da média, ou seja, quase a metade da turma. Segundo os autores a persistência é um aspecto primordial tanto para o intra quanto para o empreendedor pois os resultados demoram algum tempo para aparecer. Para Dornelas (2014) A persistência precisa ser desenvolvida, pois esta característica faz com que o trabalhador seja exemplar, encontrando sempre energia para continuar, e mesmo em situações adversas são incansáveis.

A próxima questão avaliou o nível de “comprometimento” dos alunos, e o resultado apresentou uma média da sala de 14 (quatorze) pontos, sendo um número de pontos insuficiente para uma pessoa que deseja ser um empreendedor de sucesso. Os dados também são preocupantes pois demonstraram que 12 (doze), ou seja, mais da metade dos alunos ficaram abaixo da média mínima, e nenhum deles atingiu a pontuação máxima. Isto significa que esta característica de comprometimento não é um ponto forte na turma, e esta capacidade precisa ser desenvolvida. O comprometimento está diretamente ligado à dedicação. Dornelas (2014) também destaca que os empreendedores implementam suas ações com total comprometimento que eles ultrapassam as dificuldades com vontade impar de fazer acontecer.

Quanto a “exigência de qualidade e eficiência”, a média estabelecida foi de 17 (dezessete) pontos e observamos que duas pessoas ficaram abaixo da média mínima, e também duas pessoas ficaram acima dos vinte pontos, considerados um ótimo perfil empreendedor. Este dado representa que a maioria tem esta característica desenvolvida, o que é determinante para um bom empreendedor, porém ainda há necessidade de aprimorá-la.

Assim como o item comprometimento, este quesito que media a capacidade de “correr riscos” dos entrevistados ficou com 14 (quatorze) pontos e 11 (onze) pessoas ficaram abaixo da média mínima para o perfil empreendedor. Ninguém apresentou neste quesito perfil ideal de empreendedor, o que é preocupante. Porque a capacidade de correr riscos de acordo com Dornelas (2014) é imprescindível, aqueles que assumem riscos calculados sabem gerenciá-los, e conseqüentemente avaliam as reais chances de sucesso, saem-se bem em seus negócios. Isso está relacionado com os desafios, que quanto maior ele é, mais estimulante é a jornada empreendedora.

O “estabelecimento de metas” obteve a maior média da turma, com média 18 (dezoito) pontos e demonstrou um bom desempenho em geral, principalmente porque apenas 3 pessoas ficaram abaixo da média, dos demais e uma pessoa atingiu a pontuação máxima de 25 (vinte e cinco) pontos. Este dado representa que muitos alunos têm grande capacidade de estabelecer metas.

No quesito “busca de informações” a média dos entrevistados foi de 15 (quinze) pontos, e somente 3 (três) alunos ficaram abaixo da média, e também 3 (três) alunos ficaram acima dos vinte pontos, considerados como empreendedores ideais. Um aluno também conseguiu atingir a média máxima de 25 (vinte e cinco) pontos, o que demonstra que o nível dos alunos nesta característica é alto.

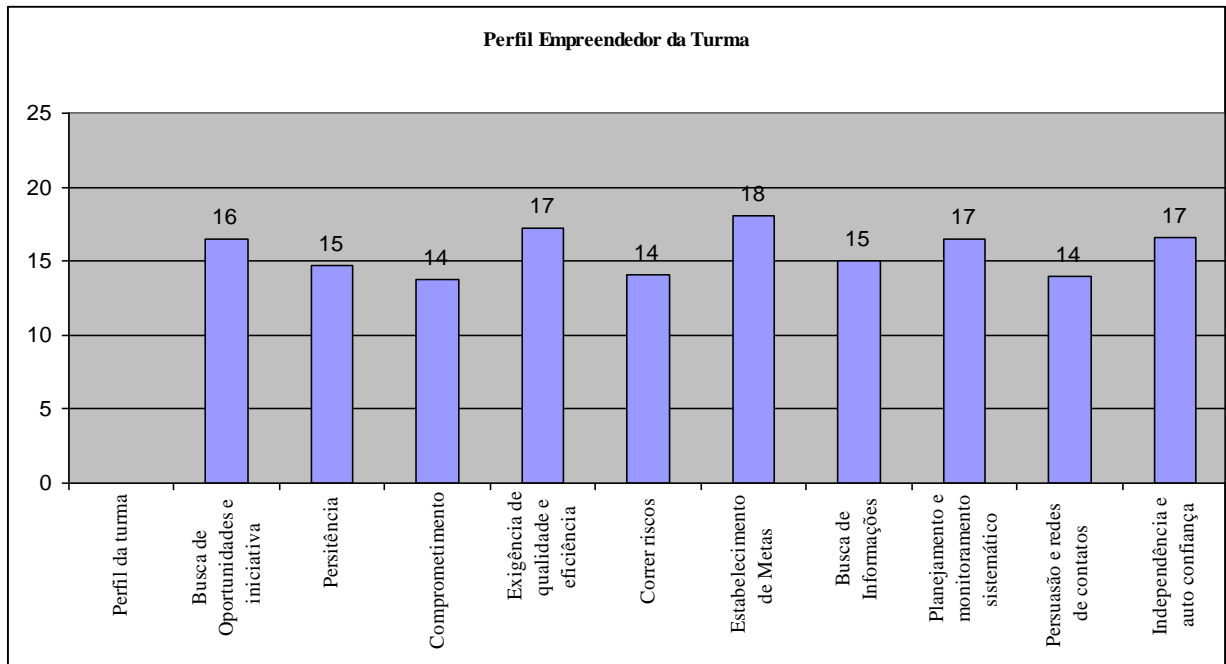
Na análise da característica “planejamento e monitoramento sistemático” foi possível observar que apenas 3 (três) alunos ficaram abaixo do número de pontos mínimo do perfil, porém 3 (três) alunos também atingiram o número ideal, sendo que um deles atingiu o número máximo. Segundo Dornelas (2014) para se tornar um empreendedor de sucesso é necessário planejar cada passo do negócio, elaborando um plano de negócio e tendo como base uma visão planejada do negócio que possuir.

A média dos entrevistados no quesito “persuasão e rede de contatos” foi preocupante pois atingiu apenas 14 (quatorze) pontos e ainda ficando com 11 alunos abaixo dos quinze pontos. Dornelas (2014) afirma que é importante construir uma grande rede de contatos, isso melhora a imagem externa, a concepção dos clientes e entidades de classe. Sem uma boa rede de contatos as chances de divulgação, promoção e visualização da empresa perante a sociedade local fica mais difícil.

O último aspecto avaliava a questão “independência e auto confiança”, e a média da turma pesquisada foi boa, e ficou em 17 (dezessete) pontos, sendo a segunda maior média da pesquisa em relação a uma característica empreendedora, perdendo apenas para o quesito “estabelecimento de metas” que ficou com 18 (dezoito) pontos e empatando com os quesitos “exigência de qualidade e eficiência” e “planejamento e monitoramento sistemático”. Uma pessoa conseguiu alcançar a pontuação máxima. Isto quer dizer que muitos deles têm essa característica evidenciada. Segundo Dornelas (2014) os empreendedores querem estar sempre a frente das mudanças e serem donos do próprio destino. Eles buscam sempre a independência.

A seguir, apresenta-se um demonstrativo por meio do gráfico 1, da média dos pontos dos entrevistados em relação às características empreendedoras avaliadas pela pesquisa.

Gráfico 1 - Perfil Empreendedor dos alunos de Secretariado Executivo da UEL – turma 2012



Fonte: As próprias autoras, 2015.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizar a pesquisa indentificou-se grande necessidade dos estudantes desenvolverem suas habilidades empreendedoras. Também foi possível concluir que existe a pré disposição dos alunos para seguirem esta carreira, porém suas habiliddaes precisam ser ampliadas e desenvolvidas.

Para sanar estas deficiências, a melhor maneira seria que os alunos possuíssem mais conhecimento sobre o assunto, por meio da implementação de uma disciplina específica de empreendedorismo na grade curricular dos cursos de secretariado executivo. Podendo ser uma disciplina obrigatória ou complementar de acordo com um estudo mais aprofundado por parte da coordenação. A graduação em secretariado executivo forma profissionais prontos para exercerem a profissão de secretário executivo, porém suas competências empreendedoras, conforme apresentou a pesquisa, são mínimas ou natas, podendo ser potencializadas durante a graduação.

A disciplina de empreendedorismo proporciona uma gama de possibilidades aos alunos, a partir do conhecimento adquirido na universidade, ocasionando mudanças no comportamento empreendedor e formando alunos com base teórica e prática de forma abrangente sobre o tema. Assim como no futuro, poderia tornar o profissional apto a ser empreendedor sem grandes dificuldades. O conhecimento trasforma o modo como o individuo enxerga novas situações e o estímulo é a base para que o interesse seja despertado.

O desenvolvimento e ampliação dessa qualificação empreendedora mostra-se fundamental na sociedade atual, tanto para o desenvolvimento individual do profissional quanto para o sucesso institucional da empresa na qual o secretário executivo será ou está inserido.

Dolabela (1999) menciona que é importante que se tenha pessoas dispostas a inovar, realizar, assumir responsabilidades, aceitar riscos e incorporar no processo de aprendizagem do empreendedorismo elementos como a emoção, o conceito de si, a criatividade, o não conformismo e a persistência. Entendeu-se também com esta pesquisa que as habilidades e competências do empreendedorismo podem ser aprendidas ou desenvolvidas. Nesse sentido a universidade tem papel fundamental para proporcionar essa oportunidade.

O Brasil possui várias instituições que apoiam a prática do empreendedorismo, porém necessita-se de uma maior interação universidade-empresa para que os futuros profissionais entendam, desenvolvam e atuem nessa área. Segundo Dolabela, 1999, p. 103 “Distanciados, universidade e empresa não conseguem construir *modus vivendi* capaz de dar origem a parques científico-tecnológicos e a ecossistemas alto sustentados em quantidade e qualidade suficientes para o confronto com a globalização”.

Por fim, espera-se que o tema seja mais debatido e estudado pelos especialistas da área do secretariado executivo para que surjam maiores contribuições sobre a temática. Com este estudo espera-se ter contribuído para que se amplie as discussões a respeito da carreira empreendedora para o profissional de secretariado executivo, e fazer com que cada vez mais graduandos tenham entusiasmo por esta promissora habilidade.

REFERÊNCIAS

- ALONSO, M. E. C. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Pulsar, 2002.
- DOLABELA, F. **Oficina do Empreendedor: a metodologia de ensino que ajuda a transformar conhecimento em riqueza**. 6ª. Ed. São Paulo: Ed. De Cultura, 1999.
- DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Empreende / LTC, 2014.
- DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo Corporativo: como ser empreendedor, inovar e se diferenciar na sua empresa**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- HASHIMOTO, M. **Espírito Empreendedor nas Organizações: aumentando a competitividade através do intra-empreendedorismo**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- MOURA, P. S.; CIELO, I. D.; SCHIMIDT, C. M. Formação empreendedora: uma análise nos cursos de secretariado executivo **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 79-91, n. 7, 2011.
- NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado**. 3ª ed. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.
- RIBEIRO, N. L. A. **Secretariado: do escriba ao gestor**. São Luis-MA: [s. n.] 2005.
- SEIBLITZ, V. **Super Secretária: o guia para a profissional que quer vencer na vida**. São Paulo: Nobel, 1999.
- SEBRAE. **Estudos e Pesquisas Sebrae: atitude empreendedora**. 2015. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/>>. Acesso em: 20 abr 2015.

GT 4 – TECNOLOGIA, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA SECRETARIADO

PORTAL DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE MARKETING: ESTUDO DE CASO NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE - CAMPUS DE TOLEDO

Fabricio Stocker

Membro do Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo da Unioeste – GPSEB

fabriciostocker@hotmail.com

UFPR

Fernanda Cristina Sanches

Membro do Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo da Unioeste – GPSEB

fer.c.sanches@hotmail.com

UNIOESTE

RESUMO: É possível perceber um cenário onde a velocidade da informação passa a ser um recurso estratégico, o administrador educacional deve estar preocupado com o aumento da complexidade das atividades acadêmicas e organizacionais na instituição. Desta forma, cada instituição de ensino necessita compreender a realidade do mercado em que atua, e, então comunicar de maneira mais eficaz a imagem da instituição com seu público alvo. Nesta perspectiva, o propósito do artigo é investigar a melhoria da comunicação de marketing do curso de Secretariado Executivo por meio da implantação de um novo portal de informação. Para tanto, pretendeu-se alcançar a realização do objetivo dessa pesquisa através da estratégia de investigação de estudo de caso único em profundidade e da estratégia de coleta dos dados secundários. Após análise dos dados e apresentação dos resultados, pode-se concluir que o portal de informação do curso durante seus quatro anos de utilização, trouxe notórios benefícios na comunicação de marketing e interação com os usuários do portal. Ainda, por meio do portal, o colegiado do curso pôde melhorar e modernizar a comunicação com seu público alvo e também tornar efetivo o canal de relacionamento com os acadêmicos, profissionais e comunidade externa.

Palavras-chave: Comunicação de Marketing. Portal de Informação. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

À medida que o tempo passa, escolas, faculdades, universidades e outras instituições educacionais reconhecem, cada vez mais, que enfrentam problemas de marketing (KOTLER; FOX, 1994). É possível perceber num cenário onde a velocidade da informação passa a ser um recurso estratégico, ao mesmo tempo em que a qualificação deixa de ser um diferencial e passa a ser um pré-requisito, o administrador educacional deve estar preocupado com o aumento da complexidade das atividades acadêmicas e organizacionais na instituição.

Inadimplência dos estudantes, oferta de vagas superior à demanda ou simplesmente a redução de concorrência para inscrição em um curso, devem servir de alerta para um possível

declínio nas demandas da instituição de ensino. Desta forma, cada instituição de ensino necessita compreender a realidade do mercado em que atua conhecer seus pontos fortes e fracos e, então comunicar de maneira mais eficaz a imagem da instituição com seu público alvo.

Atrair novos clientes é uma tarefa difícil, por isso retê-los é uma das alternativas encontradas pelos administradores de marketing. De acordo com Stone, Woodcock e Machtynger (2001) adquirir novos clientes é mais oneroso para as organizações do que preservar os já existentes. Sendo assim, acredita-se que a construção de uma rede de relacionamentos para a retenção de clientes seja importante para a instituição de ensino, sendo necessário atrair o estudante a partir dos serviços prestados pela instituição.

De acordo com Rossés e Rocha (2006), inúmeras são as estratégias e ferramentas de marketing de relacionamento que as instituições de ensino adotam, ficando entre as mais utilizadas aquelas que trabalham com itens de banco de dados e internet, ferramentas apropriadas principalmente quando se tratam de organizações que não visam lucro, como é o caso da Unioeste – Instituição de Ensino Superior, Público-Estadual, objeto deste estudo, que dispõe de recursos limitados.

A internet é a força mais importante no processo de globalização das economias e culturas do mundo. Virtualmente, todos os negócios bem-sucedidos têm algo em comum: oferecem informações de valor, com livre acesso para seus visitantes, de presente (JANAL, 1996). Segundo Vassos (1997) a internet comprovadamente ajuda a diminuir custos e melhora a comunicação com o seu público alvo.

Nesse contexto, o curso de Secretariado Executivo desenvolveu e implantou um novo portal de informação com intuito de disponibilizar uma ferramenta de divulgação da profissão e do próprio curso, e promover a implantação de um canal interativo de relacionamento entre os acadêmicos, docentes, egressos e a comunidade geral. Com isso o objetivo deste estudo é investigar a melhoria da comunicação de marketing por meio da implantação do portal de informação. Para tanto, estruturou-se este artigo por esta introdução; referencial teórico sobre o marketing nas instituições de ensino superior, marketing de relacionamento aplicado a internet e portais de informação; faz parte deste trabalho a apresentação dos procedimentos metodológicos utilizados para a pesquisa; apresentação dos resultados e análise dos dados e, por fim, as considerações finais, limitações do estudo e agenda para pesquisas futuras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 2.1 MARKETING NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

As instituições de ensino, principalmente de nível superior, têm sofrido grandes mudanças, seja pela concorrência com o aumento do mercado educacional como pela elevação do nível econômico da sociedade. Essas mudanças levaram os administradores educacionais a darem mais importância ao marketing estratégico, ou seja, alinhar o crescimento das atividades acadêmicas com as necessidades da instituição e da comunidade.

De acordo com Bastos (2004), os administradores educacionais devem trabalhar num novo modelo de instituição, onde os desejos do seu público-alvo devem ser atendidos e, uma vez satisfeitos, poderão gerar fidelidade. A fidelidade abordada pelo autor remete ao fato de

que além de o estudante se graduar na instituição, também continuará participando dos projetos e ficará durante toda a vida ligado a sua instituição.

Esse novo modelo, como comenta Bastos (2004), levará a instituição a buscar um diferencial competitivo, ofertando o que o mercado-alvo, a comunidade, realmente deseja. Os administradores educacionais precisam ter conhecimento de seu público-alvo, da viabilidade dos seus projetos educacionais e outros fatores, buscando a melhoria de sua imagem perante a comunidade e da qualidade dos serviços oferecidos aos estudantes.

De acordo com Kotler e Armstrong (2003), é importante entender as necessidades e desejos do mercado consumidor, para desta forma adquirir vantagem competitiva através da elaboração de estratégias de marketing. Este rendimento, no entanto, só é possível por meio da análise de mercado, que possibilita o desenvolvimento de produtos e serviços que poderão gerar valor e satisfação aos clientes, podendo assim, este resultado ser revertido em lucros para a organização.

Percebe-se também que o marketing assume proporções de grandes dimensões, porém o administrador educacional deve ter em mente que não se trata de um instrumento de venda, mas sim um instrumento complexo para alcançar os desejos de consumidores cada vez mais exigentes. Uma grande quantidade dessas organizações que não visam o lucro está começando a ver o marketing como a resposta principal para seus problemas. Muitos especialistas de marketing treinados estão começando a ser consultados e a trabalhar para essas empresas (KOTLER, 1980).

De acordo com Kotler e Fox (1994) para sobreviver e tornar-se bem-sucedidas, as instituições devem conhecer seus mercados, atrair recursos suficientes, converter esses recursos em programas, serviços e ideias apropriadas e distribuí-los eficazmente aos vários públicos consumidores.

Segundo Richard e Gary (1995), com relação aos tomadores de decisão encarregados pelo marketing nas organizações sem fins lucrativos, muitas vezes os mesmos não tem autoridade ou condição de ajustar o serviço ou produto para atender a necessidade do cliente e assim aumentar sua preferência no mercado. Na ausência dessa possibilidade de adequações, a melhor ferramenta disponível para os responsáveis é entender plenamente as características do serviço, torná-las mais atraentes e buscar alcançar o segmento mais específico do mercado.

Ainda de acordo com Kotler e Fox (1994), a instituição precisa também avaliar como é percebida pelos alunos, professores, funcionários e outros públicos, porque essa informação pode revelar a extensão de suas ações no ambiente. Pode identificar aspectos do ambiente interno que não estejam atendendo bem a seus mercados e públicos mais amplos e com isso a direção do marketing deverá ser também interna.

Nesse contexto, Kotler e Fox (1994, p. 40) trazem como exemplo o seguinte depoimento: “Minha faculdade foi extraordinária – os professores cuidavam realmente dos alunos e sabiam ensinar”. Estes públicos tornam-se os melhores divulgadores da instituição. Sua satisfação e comunicação boca-a-boca favorável atingem outros, tornando fácil atrair e atender maior número de pessoas. Quando os ex-alunos têm orgulho da instituição, ficam felizes ao contribuir para seu sucesso no futuro e isso faz com que ela receba atenção favorável da mídia, que fica interessada em divulgar suas realizações.

Ainda no que se refere à identificação de problemas da instituição, Kotler e Fox (1994) elencam uma série de metas e objetivos que poderiam ser estabelecidas pelos administradores educacionais, dentre as quais destacam-se:

a) comunicar de maneira mais eficaz a ‘nova’ imagem da instituição para uma audiência-alvo em segmentos de mercado específicos;

b) melhorar o programa de publicações – melhores apelos e informações, expansão do uso de materiais impressos;

c) expandir o número de pedidos de informações através da ampliação de mala direta, pôsteres, propaganda, eventos especiais, workshops de profissões, almoços com conselheiros e ex-alunos.

Percebe-se assim que diversas são as ferramentas disponíveis às instituições de ensino para compreenderem o seu público alvo, nesse sentido, é fundamental para este estudo, compreender ainda a correlação entre o marketing de relacionamento com a internet.

2.2 MARKETING DE RELACIONAMENTO APLICADO A INTERNET

Grande parte dos negócios no mundo é conduzida por meio de redes digitais que conectam pessoas e empresas. A internet mudou fundamentalmente as noções que os clientes têm de praticidade, velocidade, preço, serviços e informações sobre produtos. Executivos de marketing estão ingressando nos serviços on-line com o objetivo de iniciar uma nova era no marketing de relacionamento, estabelecendo relações de um-para-um e de um-para-muitos, maximizando os efeitos da chamada propaganda boca-a-boca (JANAL, 1996).

Nesse sentido, os profissionais de marketing não devem deixar de considerar os serviços online, por outro motivo simples: o custo de manutenção é muito baixo. O correio eletrônico é barato – e até mesmo gratuito, em alguns sistemas. O mesmo acontece com a distribuição eletrônica de produtos com programas, informações, relatórios e pesquisas.

O principal diferencial do marketing online, no entanto, é a própria tecnologia. Nas mensagens de comunicação, o papel é substituído pela exibição de informações, texto, arte e sons na tela do computador. Os princípios de layout, design, tipografia e arte precisam ser reconsiderados na comunicação com o público online.

De acordo com Vassos (1997) o marketing online se baseia nos conceitos tradicionais do marketing, ramificando-se, porém, em uma nova e importante direção: a da interatividade. Os computadores permitem que a comunicação seja interativa – processo bidirecional, diferente daquele que tem lugar nos anúncios de revistas e da televisão, que são mecanismos unidirecionais. Ao colocar anúncios estáticos em serviços online, a sua empresa simplesmente estaria desperdiçando a oportunidade de aproveitar a tecnologia e as ferramentas que ela oferece para reforçar as suas mensagens.

Os usuários dos sistemas online procuram informações em bancos de dados de empresas e nos grupos de discussão formados por outros indivíduos com interesses comuns e, assim, muitas empresas lançam suas estratégias de marketing via internet focalizando potenciais clientes. Na verdade, focalizar diferentes audiências (clientes potenciais e não potenciais) tem um maior e mais profundo impacto no sucesso geral da estratégia de marketing na internet adotada (VASSOS, 1997).

Depois de fazer com que o usuário leia as informações disponíveis online, é importante criar um mecanismo para que ele possa continuar a desenvolver um relacionamento com a empresa. De acordo com Janal (1996) o correio eletrônico constitui uma excelente alternativa para o estabelecimento desse diálogo, mas as empresas também podem incentivar o relacionamento com os consumidores mantendo fóruns online com

informações sobre os seus produtos e serviços, ou então voltados para a troca de informações pertinentes à sua área de atuação.

Para Janal (1996), na maioria das empresas, o primeiro passo na condução do marketing on-line é a criação de um web site. Entretanto, além de simplesmente criar um site, as empresas devem desenvolver um site atraente e descobrir maneiras de fazer com que os consumidores visitem, naveguem por ele e retornem com frequência.

O marketing on-line continua a oferecer tanto uma grande promessa quanto muitos desafios para o futuro. Seus defensores mais fervorosos ainda vislumbram um momento no qual a internet e o marketing on-line substituirão revistas, jornais e até lojas como fontes de informações e compras (JANAL, 1996). O que já se observa hoje é uma redução no número de impressões de revistas e jornais em razão da disponibilização dos mesmos via internet. Apesar dos muitos desafios, grandes e pequenas empresas estão rapidamente integrando o marketing on-line em suas estratégias e mixes de marketing.

Há vários pontos nos quais a internet pode aprimorar as operações de marketing e estas vão ao encontro com o que já foi abordado pelos autores Kotler e Fox (1994), quanto ao marketing nas instituições de ensino superior. De acordo com Janal (1996), uma vez que esteja pronto para lançar o web site, há um grande número de objetivos que podem ser alcançados, como por exemplo, criar o conhecimento sobre o produto, criar um cadastro e estabelecer relacionamento com clientes potenciais, entre outros.

Estabelecer objetivos para a web não é diferente de estabelecer objetivos para o marketing em geral. Porém, com o advento dos sistemas online, o processo de marketing se tornou muito mais interativo e altamente personalizado, nesse sentido, é primordial abordar-se a forma como os portais de informação podem se destacar como ferramenta de marketing.

2.3 PORTAIS DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE MARKETING

A facilidade para criação e divulgação de web sites levou ao surgimento de milhares de páginas de internet, mas após seu surgimento sentiu-se a necessidade de ampliação de suas funcionalidades. Com isso surgiram os portais web para preencher as deficiências não atendidas pelos sites. Os portais ampliam as características de conteúdo, a forma de apresentação, a interatividade e a capacidade de oferecer serviços.

Moura (apud FERREIRA, 2006, p. 20) define portal como:

[...] solução mais prática e fácil de ser aplicada para reunir em uma só página a maior quantidade de informação possível para satisfazer o internauta de maneira mais rápida. Os portais surgiram para dar ao internauta um referencial, um local de partida para a navegação e otimizar a informação em uma só página.

Já para Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004), um portal é definido como um conjunto de ferramentas de comunicação, colaboração, conhecimento e produtividade, que atenda às necessidades da empresa provendo informações, conhecimentos, e interação entre colaboradores da empresa em uma única interface web.

Ainda de acordo com os autores, um portal pode ser apresentado em quatro estágios evolucionários. O informativo, que organiza informações e disponibiliza as mesmas para as pessoas; o colaborativo, que possui ferramentas para colaboração entre funcionários e

clientes; o especializado, que separa as ferramentas e informações de acordo com o conhecimento ou interesse do departamento e o conhecimento, que combina os outros três estágios para distribuir de uma forma dinâmica, interativa e personalizada as informações para os usuários.

Assim, pode-se dizer que o portal objeto de investigação deste estudo, apresentou-se na forma de conhecimento, uma vez que teve caráter informativo quanto à profissão e ao curso; colaborativo, uma vez que disponibiliza ferramentas e pesquisas para docentes, egressos e acadêmicos; e também especializado, uma vez que fornece um direcionamento exclusivo para os acadêmicos, docentes e para outros usuários.

Segundo Simão e Rodrigues (2005), as principais características dos portais são a integração e o compartilhamento, uma vez que um portal é um meio de acesso integrado que oferece aos visitantes um ponto único de contato para fornecimento de informações e de serviços on-line.

A interação permitida por este meio de comunicação tem provocado outras modificações no mundo trabalho, a formação de comunidades virtuais. Comunidades virtuais, comunidades de práticas, listas de discussão, algumas das denominações para grupos de pessoas que se reúnem no espaço virtual para discutir assuntos de interesse em comum utilizando-se da internet e de outras tecnologias da informação (TEIXEIRA FILHO, 2000).

A construção de um portal, enquanto produto informacional requer no início um planejamento do projeto. Nesta fase são utilizadas técnicas advindas da área de administração e engenharia de produto que são perfeitamente adequáveis ao planejamento de qualquer projeto. Algumas etapas como, definição e conhecimento do público-alvo, benchmarking, levantamento de funcionalidades e tecnologias irão auxiliar o desenvolvimento do portal de forma que seus resultados possam influenciar no resultado final do projeto.

Por fim, após a explanação do aporte teórico que embasa este estudo, é fundamental compreender-se os procedimentos metodológicos que serviram de suporte para o desenvolvimento das etapas da pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O caso apresentado a seguir, na presente pesquisa visa investigar a melhoria da comunicação de marketing do curso de Secretariado Executivo por meio da implantação de um novo portal de informação. Diante do exposto, pretende-se alcançar a realização do objetivo dessa pesquisa através da estratégia de investigação de estudo de caso único em profundidade e da estratégia de coleta dos dados secundários.

De acordo com Yin (2010), uma razão para optar por essa estratégia de estudo se deve à questão de pesquisa enunciada com 'como' e 'por que'. Isto é, quanto mais a questão busca explicar alguma circunstância presente, ou quando a questão exige uma descrição ampla e profunda de algum fenômeno social onde o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos, e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real (YIN, 2010; GODOI; MELLO; SILVA, 2010).

Realizou-se também uma revisão bibliográfica com o propósito de identificar conceitos e possíveis soluções para o problema de pesquisa. Segundo Lakatos e Marconi (1996), a revisão bibliográfica é importante porque apresenta os dados já abordados por outros autores, salientando a contribuição e a relevância da pesquisa realizada.

Com relação a escolha do caso, pela necessidade de se considerar a importância e/ou raridade que um estudo de caso único deve ter (YIN, 2010), optou-se por investigar o caso do curso de Secretariado Executivo da Unioeste (Universidade Estadual do Oeste do Paraná) *campus* de Toledo-PR, um dos pioneiros da instituição em utilizar portal de informação próprio e um dos únicos do Brasil da área secretarial com o uso da plataforma de portal de informação.

O portal de informação do curso de Secretariado Executivo (www.secretariadounioeste.com) foi desenvolvido durante o ano de 2010 e implantado no ano de 2011, por meio de um projeto de estágio realizado junto com a coordenação do colegiado de Secretariado Executivo e está em funcionamento desde o mês de agosto de 2011. Assim, este estudo de caso busca avaliar a melhoria da comunicação de marketing do curso entre o período de 2011, início da operação do portal, até o ano de 2015.

Para avaliação da melhoria e do portal do curso, foram considerados dados extraídos do relatório de conclusão de curso sobre a implantação do portal, conforme Stocker (2011), que realizou entrevistas com os usuários do portal de informação e docentes do curso de Secretariado Executivo e também de dados secundários obtidos pelo software de manutenção do portal de informação, Webnode - Portal de Secretariado Executivo da Unioeste (2015).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES E PESQUISA DE CAMPO

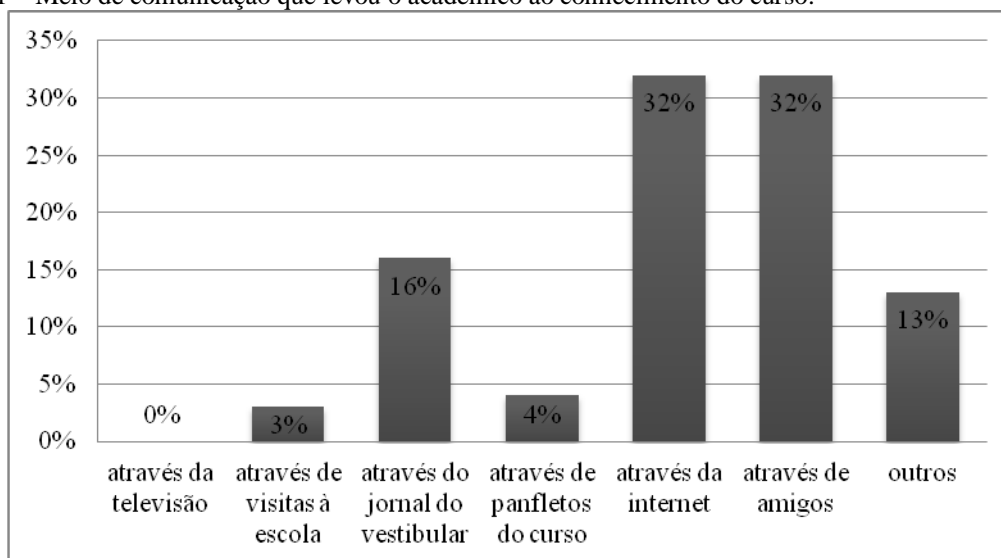
Precedente a implantação do novo portal de informação do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, foram verificados alguns meios de comunicação, em especial o então, site do curso de Secretariado Executivo. Além deste, a própria Instituição de Ensino, disponibiliza um pequeno espaço com informações gerais dos cursos de graduação, divididos nos 5 campi. Nessa página principal constavam informações sobre o perfil do curso, a grade curricular e o nome da coordenadora do curso.

Na antiga Home Page do curso de Secretariado Executivo eram disponibilizadas algumas informações sobre o curso, os docentes, as disciplinas oferecidas, eventos realizados e contato para e-mail. Essa página possuía informações estáticas, ou seja, não havia atualizações, faltavam informações sobre a profissão, mercado de trabalho entre muitas outras além das informações serem antigas e com dados que não existem mais.

Para o desenvolvimento e implantação do novo portal do curso, foi realizado um levantamento das informações disponíveis sobre o curso, com relação a sua construção histórica, estrutura curricular, quadro de docentes, projetos de pesquisa e extensão, publicações do curso por meio de revista científica e trabalhos de conclusão de curso. E ainda, foi realizada a pesquisa de campo com os acadêmicos do curso para identificar quais informações eles mais buscavam sobre o curso e as melhorias que poderiam surgir com a implantação do portal.

Com relação ao levantamento de necessidades de implantação do novo portal, Stocker (2011) entrevistou os acadêmicos usuários do site e questionou sobre o modo como conhecerem o curso Secretariado Executivo da Unioeste antes da implantação do portal.

Gráfico 1 – Meio de comunicação que levou o acadêmico ao conhecimento do curso.

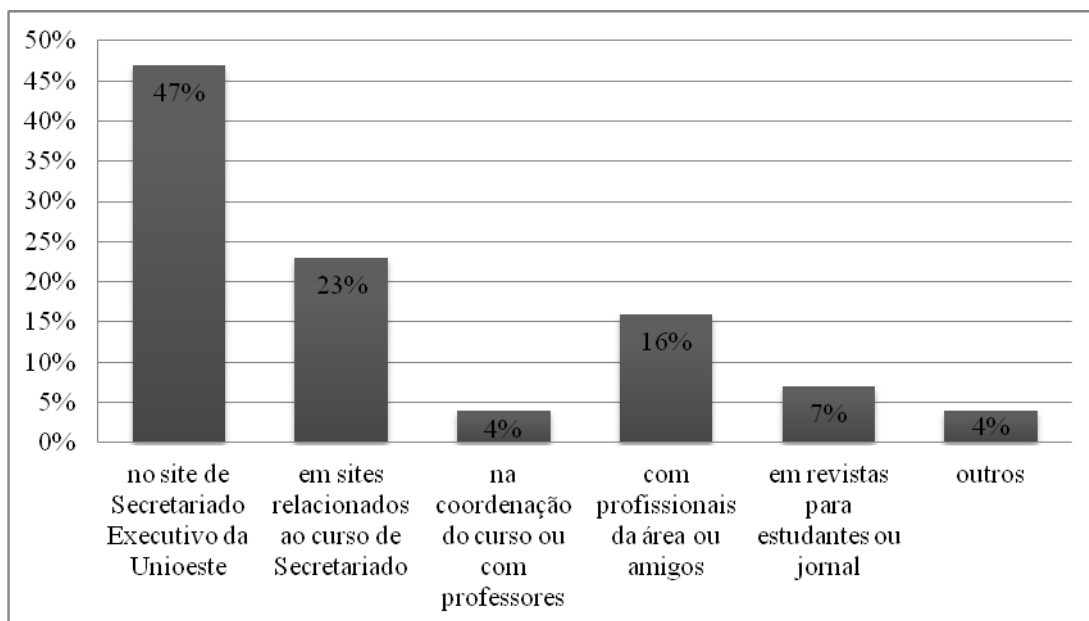


Fonte: Stocker (2011).

Como mostra o Gráfico 1, os meios que tiveram mais resultados foram ‘através da internet’ e ‘através de amigos’ somando juntos quase 70%. Fatores como ‘visitas à escolas’ e ‘panfletos do curso’ mostraram-se com pouca relevância em relação aos meios de divulgação do curso. Ainda que o curso não tivesse uma ferramenta de internet própria, como o portal de informação, grande parte dos entrevistados disseram ter conhecimento do curso por meio da internet.

Stocker (2011) ainda buscou identificar o local onde foi buscado informações sobre o curso (GRÁFICO 2). O resultado foi que metade dos acadêmicos buscou informações primeiramente no site do próprio curso, ressaltando assim a importância de disponibilizar informações corretas e atualizadas para que possam servir realmente como fonte de informação. Mais uma vez a internet se mostrou como maior fonte de busca, onde 74% do total de acadêmicos procuraram informação em sites, seja do próprio curso ou sites relacionados.

Gráfico 2 - Local onde o acadêmico buscou informações sobre o curso.



Fonte: Stocker (2011).

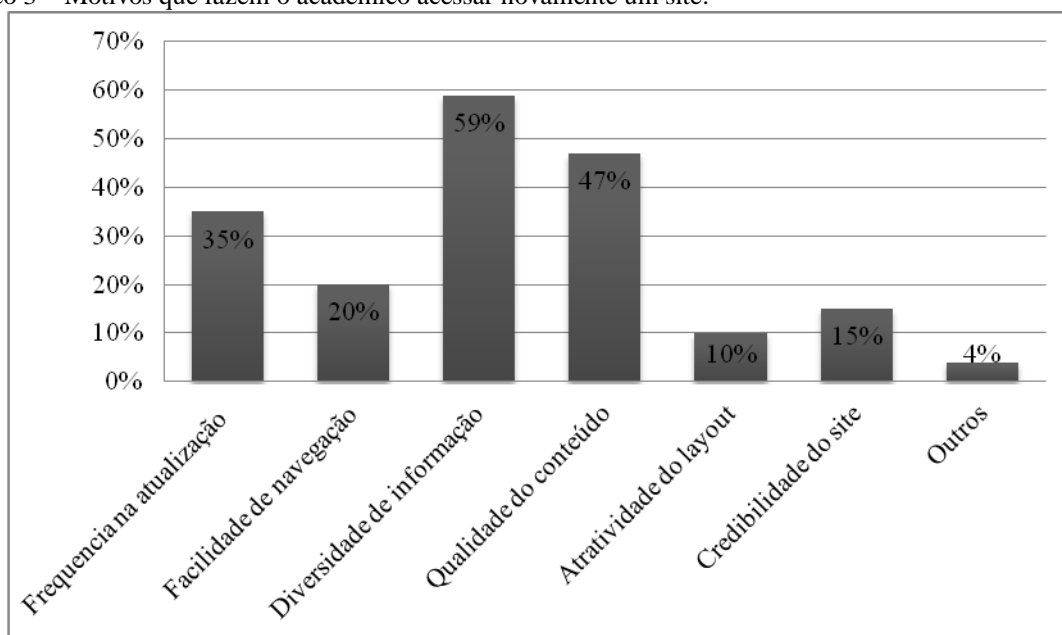
Além de identificar o local onde os acadêmicos buscaram informações, foi questionado se o que buscavam no site foi encontrado ou se precisou realizar uma nova pesquisa. A grande maioria disse ter encontrado, mas não tudo o que buscava, reforçando o fato de que o antigo site do curso estava com informações incompletas ou desatualizadas (STOCKER, 2011).

Outra questão sobre a interação do usuário com o antigo site de Secretariado, foi em relacionar a frequência de acesso a sites sobre Secretariado Executivo. Grande parcela do pesquisados, 88%, ficou entre as opções de nunca ter acessado ou acessar às vezes. Isso mostra também a baixa procura dos acadêmicos por sites relacionados com o curso, talvez por desinteresse ou por falta de conteúdos de qualidade nos sites disponíveis.

Quanto à frequência de acesso ao antigo site do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, dados da pesquisa de Stocker (2011) trazem um resultado interessante, demonstrando que mais da metade dos respondentes assumiram não lembrar a última vez que acessaram o site do curso. Quando se fala de frequência de acesso, os autores da área de marketing aplicado a internet, alertam que os usuários voltam a acessar um site já visitado, quando este, oferece atualizações ou notícias interessantes e quando o conteúdo é relevante para o seu interesse.

Para reforçar a ideia sobre os motivos que fazem o acadêmico acessar novamente um site (GRÁFICO 3), os acadêmicos foram questionados e a resposta veio de encontro com a teoria apresentada, diversidade de informação e qualidade do conteúdo são os principais motivos que fazem voltar a um site.

Gráfico 3 – Motivos que fazem o acadêmico acessar novamente um site.

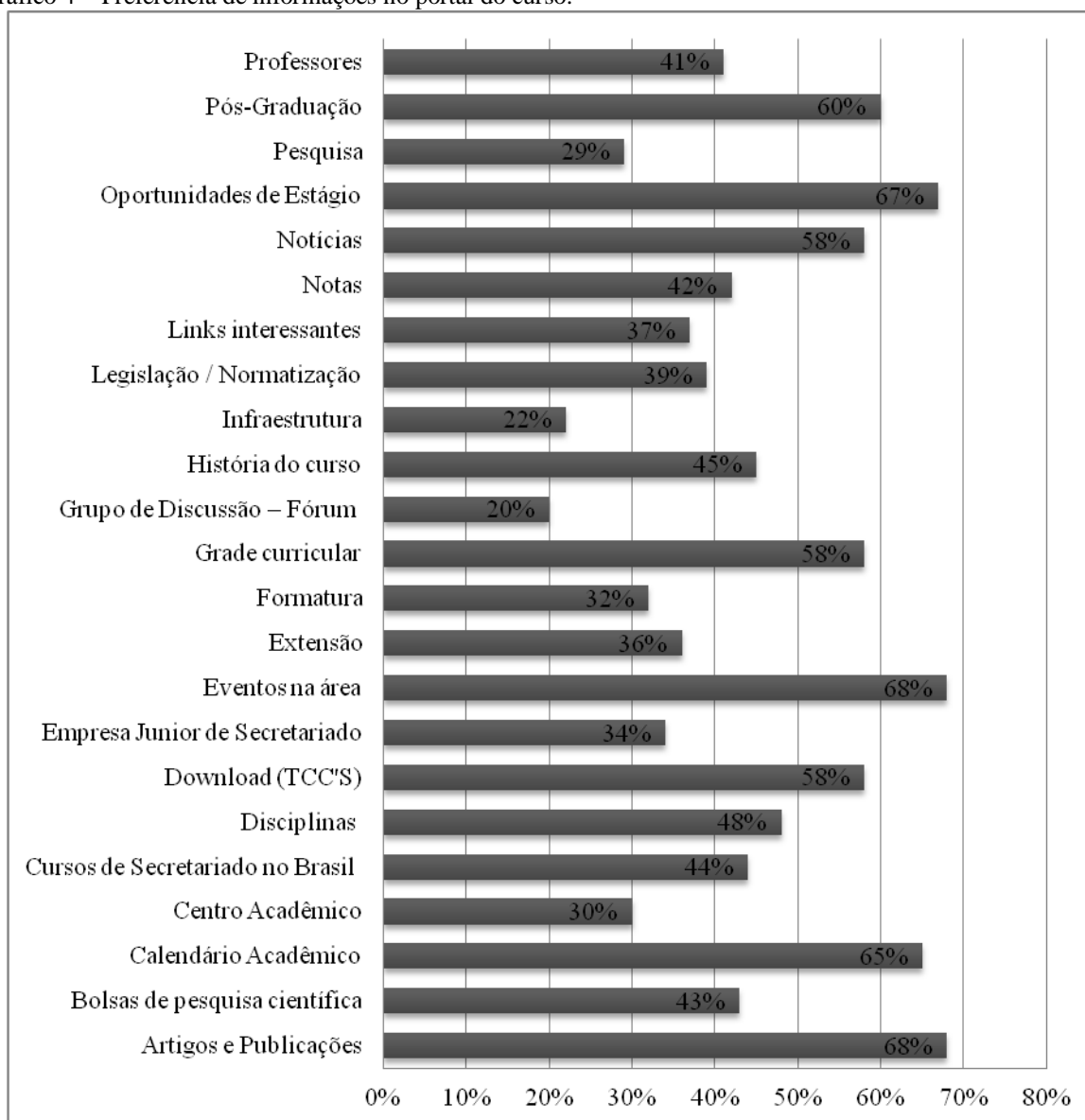


Fonte: Stocker (2011).

Isso leva a crer que um site com informações estáticas, sem atualização, não motiva o usuário a voltar acessá-lo, a não ser que este precise da mesma informação que já obteve pela primeira busca. Assim o novo portal do curso de Secretariado Executivo preocupou-se em ser mais atrativo, ter atualizações constantes para que o conteúdo seja de qualidade e atenda às expectativas dos usuários.

Os acadêmicos pesquisados apontaram ainda as informações que mais gostariam que estivessem disponíveis no portal de Secretariado Executivo da Unioeste. Os itens mais apontados conforme Gráfico 4 foram Artigos e Publicações, Calendário Acadêmico, Oportunidades de estágio e trabalho, Eventos na área e notícias do colegiado do curso. Itens como grupo de discussões, diretório acadêmico, atividades de pesquisa e extensão tiveram poucos apontamentos. Através dessa análise pode-se, na organização prática do portal, priorizar o detalhamento maior de alguns itens e preocupar-se menos com os demais, de acordo com as sugestões dos próprios acadêmicos, usuários principais do site.

Gráfico 4 – Preferência de informações no portal do curso.



Fonte: Stocker (2011).

Após a análise dos dados da pesquisa, foram definidas as informações pertinentes para o desenvolvimento do portal do curso de Secretariado Executivo e também os possíveis dispositivos a ser utilizadas neste, para criar e manter um relacionamento com os usuários e demais visitantes.

4.2 A CONSTRUÇÃO DO NOVO PORTAL DE INFORMAÇÃO DO CURSO

Além de buscar interação com o público acadêmico e a comunidade externa, a construção do novo portal do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, preocupou-se com o design do portal, a impressão que despertaria nos usuários e sua funcionalidade. O portal

(FIGURA 1) é todo navegável pelo menu lateral, além de possuir alguns acessos por meio do cabeçalho. Como a maior parte do conteúdo resume-se a texto, foram inseridas algumas ilustrações ocasionais além da galeria de fotos e imagens que deixam o site mais interessante.

Figura 1 – Novo portal do Curso de Secretariado Executivo



FONTE: Portal de Secretariado Executivo da Unioeste (2015).

Com base na pesquisa de Stocker (2011) foram identificados os conteúdos que os usuários mais teriam interesse em acessar no portal. Quando a construção do portal, foram seguidas as etapas de *Benchmarking* (consulta a outros portais de informação e materiais) e para uma melhor disposição dos arquivos e das informações foram seguidos os critérios de arquitetura de informação, para que o portal do curso de Secretariado Executivo tivesse, além de um conteúdo de qualidade, clareza e eficiência.

Outro ponto relevante foi a importância dada as estatísticas de acesso ao portal, para identificar a eficiência da ferramenta criada, e por meio do acompanhamento dos acessos ao portal, identificar o perfil de acesso, as preferências do usuário e detalhes de navegação para que o curso possa oferecer melhorias ao longo do tempo.

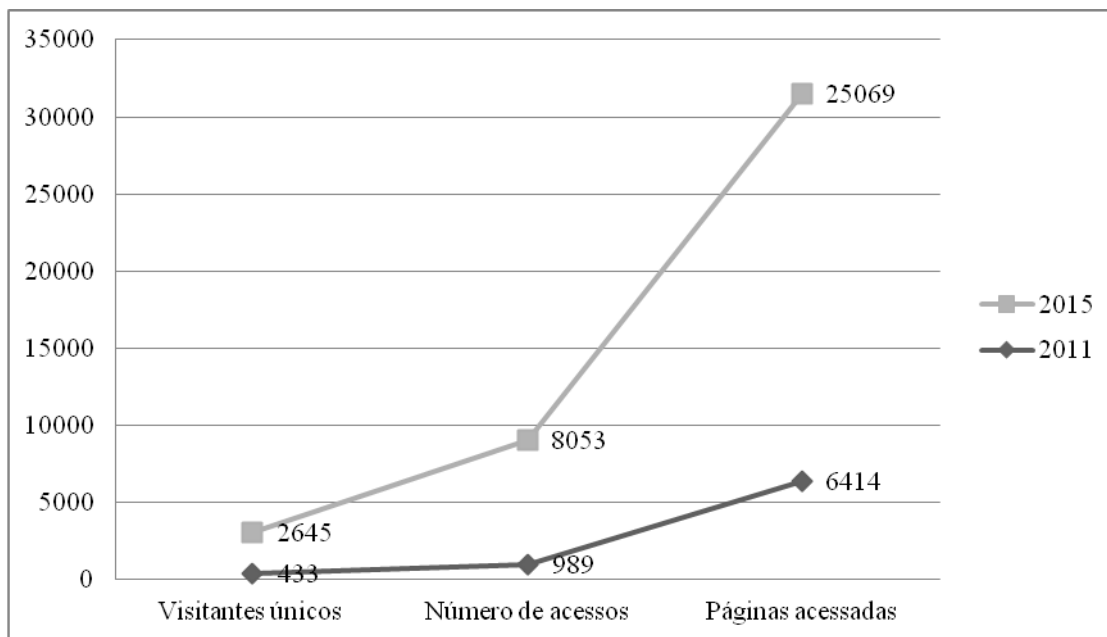
4.2 ACOMPANHAMENTO DO PORTAL DE INFORMAÇÃO DO CURSO

O portal do curso de Secretariado Executivo foi lançado durante a realização da Semana Acadêmica do curso de Secretariado Executivo da Unioeste em Agosto de 2011, neste mesmo dia o portal registrou 68 visitas de usuários diferentes os quais trafegaram pelo portal gerando acesso em 729 páginas. Ou seja, em média cada visitante se aprofundou em até 11 subpáginas do portal através da página inicial.

Durante o primeiro ano de operação do portal de informação, o mesmo registrou como média mensal o acesso de 433 visitantes únicos, tendo em média 989 números de visitas (2,28 visita por usuário), registrando acesso em mais de 6414 subpáginas do portal, considerando a média entre os meses de Agosto a Dezembro de 2011.

Após quatro anos em operação, já no ano de 2015 o portal de informação do curso de Secretariado Executivo, teve um considerável aumento de acessos, conforme demonstrado pelo gráfico 4.

Gráfico 4 – Preferência de informações no portal do curso



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme apresentado, no Gráfico 4, o número de visitantes mensais aumentou em 510% desde o primeiro ano de funcionamento do portal, passou de 433 para 2645 visitantes únicos (média mensal de visitantes), com relação ao número de acesso mensais, considerando que um mesmo visitante tenha acesso mais vezes o portal, teve-se um aumento em 714%, de 989 em 2011 para 8.053 em 2015 (média mensal de acessos). Já as páginas acessadas, em 2011 foram acessadas 6.414 páginas, e em 2015 a média de acessos é de 25.069 páginas acessadas, o que corresponde a um aumento de 290% em uma média mensal.

Além desses índices gerados e disponíveis pelo portal do curso, foi possível visualizar uma melhora significativa na comunicação e interação do curso de Secretariado da Unioeste com os próprios acadêmicos, com as empresas e com a sociedade em geral, conforme podemos demonstrar pelos depoimentos registrados no próprio portal.

FIGURA 2 – Depoimento de um acadêmico de Secretariado de outro Estado

Data: 02/12/2011

De: Raul Paes

Assunto: Portal de Secretariado

Olá gente, boa noite!

Sou Raul Paes, curso Secretariado Executivo pela Universidade do Estado do Pará.

Há pouco tempo, visitei o portal e gostei muito da organização, das guias, do conteúdo, enfim do site como um todo. Equipe da UNIOESTE, vocês estão de parabéns!

Uma coisa que me chamou muito a atenção, no qual fiquei muito feliz, foi a disponibilização dos artigos dos anais do 1º ENASEC e dos TCC's do período 2009-2010, o que faz com que nós, (futuros) profissionais de Secretariado tenhamos fontes cada vez pesquisadoras e produtoras de conhecimento.

Parabéns mesmo, pessoal!

FONTE: Portal de Secretariado Executivo da Unioeste (2015)

A Figura 2, mostra a abrangência que o portal de informação do curso de Secretariado Executivo teve, atingindo não só acadêmicos do próprio curso como acadêmicos de instituições de ensino de outros estados. Outros importantes depoimentos, conforme Figura 3 e 4, é com relação a troca de informação e interação com a comunidade externa, com profissionais da área de Secretariado e com a comunidade empresarial, interação essa necessária e importante para o fortalecimento da profissão e divulgação da profissão de Secretariado Executivo.

FIGURA 3 – Depoimento de um profissional de Secretariado

Data: 03/02/2014

De: Sandra - SP

Assunto: Parabenização ao portal

Olá,

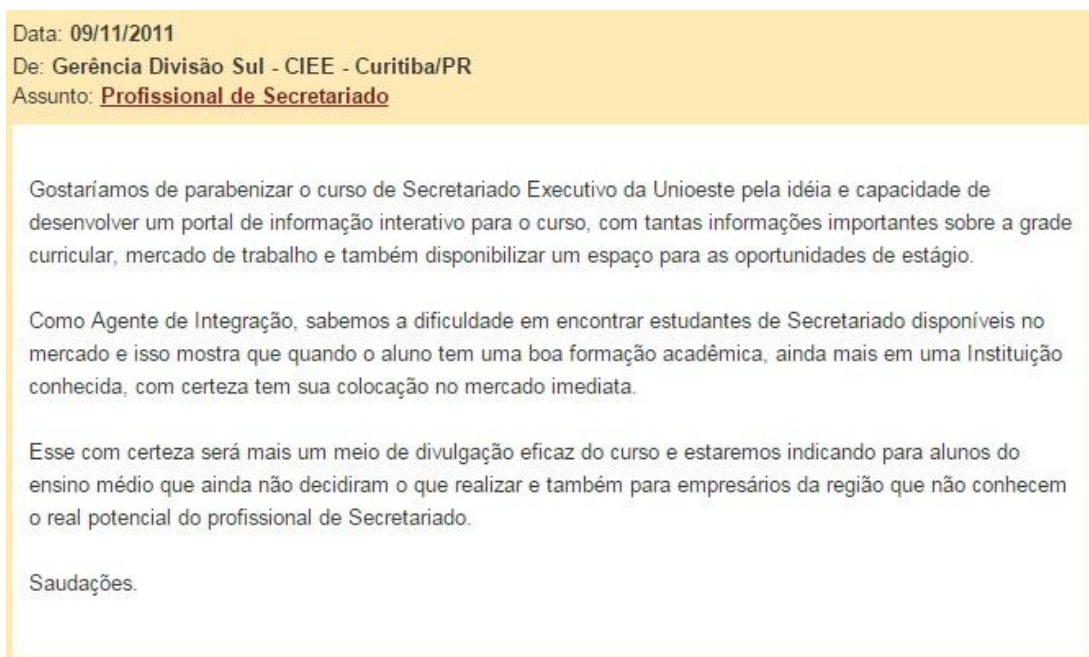
Gostaria de agradecer pela possibilidade de encontrar em um único portal tanta informação acerca da nossa profissão de Secretariado Executivo!

Parabéns pela organização e disponibilização de todo conteúdo! Ótimo exemplo a ser seguido pelos demais cursos de SE do Brasil e demais faculdade!

Grande abraço pessoal do Paraná!

FONTE: Portal de Secretariado Executivo da Unioeste (2015)

FIGURA 4 – Depoimento da comunidade empresarial



FONTE: Portal de Secretariado Executivo da Unioeste (2015)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que o objetivo deste estudo foi investigar a melhoria da comunicação de marketing do curso de Secretariado Executivo por meio da implantação de um novo portal de informação pode-se concluir que o portal de informação do curso durante seus 4 anos de utilização, trouxe notórios benefícios na comunicação de marketing e interação com os usuários do portal. A ferramenta de comunicação implantada e gerenciada pelo colegiado de Secretariado Executivo conseguiu não apenas melhorar sua comunicação com os acadêmicos e docentes do curso como também alcançar e interagir com demais membros da academia de Secretariado, profissionais da área e comunidade empresarial.

Embora conforme apresentado no referencial teórico, as instituições de ensino superior e os administradores educacionais esteja cada vez mais preocupados com a dinâmica do mercado, a interação com seu público-alvo e a procura pelos cursos superiores, pouco tem sido feito em relação as estratégias de comunicação de marketing, principalmente as direcionadas à internet, como é o caso de portais de informação.

Nesse sentido, ações como essa, abordado neste estudo de caso, evidenciam uma importante alternativa para instituições de ensino ou organizações em diversas áreas, sejam essas com fins lucrativos ou não, para melhorarem sua comunicação de marketing por meio de portais de informação, sempre atualizados, interativos e que despertem o interesse do usuário a voltar a acessá-lo, mantendo assim um fluxo de comunicação e interação contínuo.

Com relação a operacionalização do trabalho, reconhece-se que para uma melhor análise e comparação dos dados, novas entrevistas e novos questionários poderiam ser aplicados para comparação com os dados obtidos com o estudo de Stocker (2011), no entanto, entende-se que por meio dos dados secundários, disponíveis na própria ferramenta de administração do portal foi possível evidenciar a melhoria e o crescimento dos números de acessos, número de visitantes e páginas acessadas no portal, informação essa que não seria possível identificar por outra técnica de coleta de dados.

Recomenda-se ainda para pesquisas futuras, explorar quais são as ferramentas e técnicas de comunicação de marketing utilizadas pelas instituições de ensino, principalmente nos cursos de Secretariado Executivo, campo de estudo deste trabalho, avaliar se o uso de portais de informação e outras fontes de internet estão hoje, mais eficazes do que os meios de comunicação tradicionais, como televisão, mídias impressas entre outros e explorar ainda como as instituições de ensino públicas e outras organizações sem fins lucrativos estão modernizando sua comunicação com o público alvo e melhorando seus serviços de marketing.

REFERÊNCIAS

BASTOS, W.Z.F. O Marketing na Administração Educacional. **Revista Científico**. Ano IV, V.I, Salvador, janeiro-junho 2004.

BORTOLOTTI, M.F.M. e WILLERS, E.M. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**. Curso de Secretariado Executivo Bilíngue – Unioeste/Campus de Toledo, v. 04 n. 04, 2005.

COLENGHI, V. M. **O&M e qualidade total: uma integração perfeita**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

FERREIRA, G. R. **Portal Onda RPC – Um estudo de caso sobre os processos de trabalho na manutenção de informações na web**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Gestão da Informação) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2006.

FREITAS, R. A.; QUINTANILLA, L. W.; NOGUEIRA, A. S. **Portais corporativos: uma ferramenta estratégica para a Gestão do Conhecimento**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

GODOI, C. K.; MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos Organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2010.

JANAL, D. S. **Como Fazer Marketing na Internet**. Rio de Janeiro: Infobook, 1996.

KOTLER, P. **Marketing**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 1980.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

KOTLER, P.; FOX, K. F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

RICHARD, S.B; GARY, J. **Princípios de marketing: uma perspectiva global**. São Paulo: Makron Books, 1995.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2002.

ROSSÉS, G.F.; ROCHA, R.A. O marketing de relacionamento das Instituições de Ensino Superior no Rio Grande do Sul. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: ABEPRO, 2006. Disponível em: <www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP2006_TR450312_7549.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2015.

SILVA, L. E.; BARCELLOS, M. **Arquitetura de websites**. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.unicamp.br/~everaldo/websites/arquitetura_websites.html>. Acesso em: 05 jul. 2015.

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**. Brasília, v.34, n.2, p. 81-92, maio/ago.2005.

STOCKER, F. **Portal de Secretariado Executivo: melhoria na comunicação de marketing do curso da Unioeste - campus de Toledo**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Estadual do Paraná, Toledo, 2011.

STONE, M. ; WOODCOCK, N. ; MACHTYNGER, L. **CRM: marketing de relacionamento com os clientes**. 2. ed. São Paulo: Futura, 2001.

TEIXEIRA FILHO, J. **Perspectivas em gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <http://www.informal.com.br/artigos.html>. Acesso em: 05jul. 2015.

VASSOS, T. **Marketing Estratégico na Internet**. São Paulo: Makron Books, 1997.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

GT 5 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL, ENSINO E APRENDIZAGEM NO SECRETARIADO

AS EXPERIÊNCIAS PEDAGÓGICAS E A CONSTITUIÇÃO DO PROFESSOR DE SECRETARIADO EXECUTIVO: NARRATIVAS DE DOCENTES

Caroline de Fátima Matiello Vaz
carol_matiello@hotmail.com
UPF

RESUMO: A presente pesquisa de natureza qualitativa buscou analisar como os professores do curso de Secretariado Executivo constituem-se como docentes no ensino superior. O objetivo geral deste estudo é compreender como as experiências pedagógicas das histórias de vida contribuem para a constituição do profissional professor de Secretariado Executivo. A metodologia utilizada foi a história oral de vida, devido ao fato de esta abordagem abarcar fatores subjetivos da trajetória pessoal e profissional de cada indivíduo. Assim, a pesquisa classifica-se como teórico/bibliográfica, associada a uma pesquisa de campo. A coleta de dados concretizou-se através das narrativas de duas professoras do curso de Secretariado Executivo da UPF, as quais foram analisadas tendo como categoria central as trajetórias profissionais, divididas em cinco dimensões: graduação; encontro com a profissão; formação continuada; atuação e construção da identidade docente. Após a análise das narrativas, compreende-se que a constituição profissional das docentes de Secretariado Executivo da UPF vem se realizando a partir de sua prática, por meio das experiências cotidianas de atuação, na coletividade e em outros espaços por elas visualizados, e por entrelaçamentos de vários acontecimentos de suas trajetórias de vida, tanto em âmbito pessoal como profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Histórias de Vida. Docência Universitária. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

A constituição profissional do professor é um assunto muito discutido no mundo contemporâneo, motivo de inúmeras pesquisas relacionadas às Ciências Humanas e instrumento de auxílio na preparação de programas de formação docente. Neste estudo, será focalizada a constituição profissional dos docentes universitários, especificamente, os docentes na área de Secretariado Executivo.

O termo constituição remete a construção, ou seja, como o professor graduado, tornou-se docente, considerando além da experiência acadêmica, fatores subjetivos que o guiaram à escolha pela profissão e o constituem paulatinamente como professor. Neste trabalho, será discutido o processo de constituição docente dos profissionais que tornaram-se docentes, mas que não tiveram formação pedagógica em sua graduação. Esse fato é muito presente em cursos de bacharelado, onde os sujeitos após graduados são convidados, ou mesmo, realizam seleção para atuar como docentes no curso em que colaram grau.

Nesse contexto, a presente pesquisa de natureza qualitativa, almeja investigar, por meio da abordagem da história oral: como as experiências pedagógicas das histórias de vida contribuem para a constituição do profissional professor de Secretariado Executivo?

As experiências pedagógicas compreendem, neste estudo, as vivências dos sujeitos como alunos e professores, destacando os fatos marcantes destas passagens, os quais os levaram à escolha pela profissão e, especialmente, como estes fatos ou fragmentos deles, contribuem na constituição profissional como professor, ou seja, como o transformaram no docente que é hoje. A análise da memória, revisitando fatos marcantes da experiência pedagógica, pode possibilitar reflexões importantes sobre a atuação docente, suscitando, inclusive, interrogações, as quais se analisadas, podem talvez, contribuir com os processos formativos docentes.

Dessa forma, esta pesquisa foi realizada com docentes que atuam no curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo (UPF) e que possuem formação específica na área. Assim, o presente estudo apresenta inicialmente uma breve contextualização sobre a construção da identidade docente, seguida pelos saberes docentes e saberes específicos da docência no ensino superior. Após, são apresentados os caminhos metodológicos, a análise e discussão dos dados, considerações finais e referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A construção da identidade docente

Ao tratar da construção da identidade docente, distintos conceitos permeiam a reflexão, pois, o que seria realmente identidade docente? De uma maneira simples, pode-se afirmar que identidade docente refere-se ao modo como o professor se vê como profissional docente, ou melhor, seu próprio reconhecimento como tal. Refletir sobre os processos constitutivos do professor nos remete a olhar todos os processos que envolvem sua formação e atuação profissional e como eles convergem na sua construção identitária.

Pimenta (2002, p. 19) acredita que “uma identidade profissional se constrói, pois, a partir da significação social da profissão; da revisão constante dos significados sociais da profissão; da revisão das tradições. Mas também da reafirmação de práticas consagradas culturalmente e que permanecem significativas”. Conforme a autora, essas práticas estão carregadas de saberes válidos às necessidades atuais e por isso, resistem às inovações. Ainda sobre a construção da identidade profissional, Pimenta (2002, p. 19) vai além e acrescenta que a mesma se “Constrói-se, também, pelo significado que cada professor, enquanto ator e autor, confere à atividade docente no seu cotidiano a partir de seus valores, de seu modo de situar-se no mundo, de sua história de vida, [...] do sentido que tem em sua vida o ser professor”.

As identidades profissionais constroem-se, portanto, de um emaranhado de situações, de processos que envolvem dimensões pessoais e profissionais dos indivíduos, acompanhando também o que ocorre na coletividade, ou seja, com os demais indivíduos que exercem a mesma profissão, além da interferência de outras áreas. A construção de uma identidade acompanha o contexto social e suas transformações.

Mas e a construção da identidade do docente universitário? Essa também é uma problemática amplamente discutida pelos pesquisadores da área, sendo também destacada nesta pesquisa, devido ao fato de investigar a atuação de bacharéis como docentes. Será que os bacharéis que

se tornam docentes, constroem uma identidade com a carreira docente? Ou mesmo lecionando, se reconhecem somente como secretários executivos, administradores, engenheiros, por exemplo.

São questões que nos fazem refletir, até porque, não encontram-se respostas prontas que nos expliquem como ocorre esse processo de identificação com a identidade docente por parte dos bacharéis. Zabalza (2004, p. 107) descreve que “[...] muitos professores universitários autodefinem-se mais sob o âmbito científico (como matemáticos, biólogos, engenheiros ou médicos) do que como docentes universitários (como ‘professor’ de...)”. Esse fato, em uma visão superficial, ou seja, sem maior aprofundamento teórico, permite avaliar que, nestes casos, esses profissionais estão mais direcionados para suas especialidades do que para as atividades docentes que realizam.

Zabalza (2004, p. 107) destaca também o outro lado da relação com a identidade profissional, o que refere-se ao *status* social, isto é, quando o professor universitário é questionado sobre o que faz, ele responde que é docente universitário, na medida em que isso representa *status* profissional. Nesse aspecto, percebe-se que existe uma relação muito contraditória quanto ao reconhecimento da identidade do docente universitário, relação esta, que de certo modo, impede a construção identitária profissional vinculada à docência.

Em outras palavras, é relevante para a construção da identidade docente universitária que os professores ao orientarem sua preparação prática, voltem-na não somente para o domínio científico da área onde atuam, mas também a vinculem aos conhecimentos sobre a docência, interagindo com colegas de profissão docente, de outras áreas do conhecimento, discutindo métodos, práticas, enfim, objetivos comuns ao saberes da docência.

A construção da identidade de uma categoria profissional é algo que segue um processo contínuo de configuração, não encerrando-se em nenhum momento, mas sim, revigorando-se constantemente com a contribuição dos profissionais que nela atuam. Essa contribuição pode ocorrer a partir do momento que esses profissionais se reconhecem como integrantes daquela profissão, responsáveis por ela, e, por conseguinte, auxiliam nas discussões e reflexões sobre o exercício profissional naquela área, compreendendo, inclusive, o que é necessário para atuação. Assim, como em qualquer atividade profissional, a docência requer conhecimentos e habilidades específicos, os quais serão contextualizados no tópico seguinte.

2.2 Os saberes docentes

Para entender a constituição docente é interessante compreender os processos que envolvem os professores no seu cotidiano, suas práticas, seus saberes. Até porque, a possibilidade de constituição de uma identidade profissional, conforme relatam Pimenta e Anastasiou (2002 apud FRANCO; GENTIL, 2007, p. 45-46) “resulta primordialmente do campo epistemológico e do conjunto de conhecimentos da área aliados à prática e a reflexão”.

Muitos pesquisadores têm apresentado estudos relativos aos saberes docentes, dos quais, traz-se a seguir alguns conceitos. Pimenta (2002, p. 19-32) classifica três saberes necessários à atividade docente: a experiência; o conhecimento e os saberes pedagógicos. Esses três saberes são constantemente discutidos quando se fala no que é necessário para a atividade docente.

Os saberes da experiência, de acordo com Pimenta, são aqueles saberes que os futuros docentes, enquanto alunos, quando chegam à formação inicial para a docência, trazem em sua bagagem, a experiência que tiveram nesse período e que lhes permite “[...] dizer quais foram

os bons professores, quais eram os bons em conteúdo, mas não em didática, isto é, não sabiam ensinar. Quais professores foram significativos em suas vidas, isto é, contribuíram para sua formação humana”. (2002, p. 20).

Esse tipo de experiência narrado pela autora instiga ainda mais a investigação proposta nesta pesquisa, especialmente devido ao fato de que, no caso do curso de Secretariado Executivo, que não é uma licenciatura e sim um bacharelado, o que levou o graduado nesta área a optar pela docência.

Ainda no que tange aos saberes da experiência, Pimenta (2002, p. 20) destaca outro nível desses saberes, ou seja, “aqueles que os professores produzem no seu cotidiano docente, num processo permanente de reflexão sobre sua prática, mediatizada pela de outrem – seus colegas de trabalho, os textos produzidos por outros educadores”. Esse tipo de saber se desenvolve na atividade docente, na reflexão sobre a ação, em outras palavras, reflexão sobre a prática realizada, muitas vezes, comparando-a com os colegas de profissão e refletindo o que pode ser melhorado.

Por sua vez, o saber do conhecimento, segundo Pimenta (2002, p. 21-22), baseia-se no trabalho de mediação que o professor e a escola realizam entre a sociedade da informação e os alunos, possibilitando que os mesmos reflitam e conseqüentemente adquiram sabedoria para a construção do conhecimento. Muitos professores entendem que os saberes do conhecimento se expressam através dos saberes específicos, inerentes a cada área do conhecimento, mas, isso vai muito além. Espera-se do ensino que ele prepare o aluno para a vida em sociedade, entendendo inclusive a complexidade desta.

No que tange aos saberes pedagógicos, um dos três saberes docentes classificados por Pimenta, a própria autora menciona que, quando se questionam alunos de licenciatura sobre o que significam tais saberes, os mesmos referem-se à didática, exemplificando que alguns professores possuem os conhecimentos específicos sobre a matéria, mas não sabem ensiná-la. (PIMENTA, 2002, p. 24). Na verdade, esse entendimento é muito presente nas discussões sobre saberes pedagógicos, mas a partir dele surge então a questão: que práticas devem ser desenvolvidas para saber ensinar?

Essa questão suscita uma reflexão profunda, ancorada na realidade das escolas, das faculdades, universidades, enfim, dos locais onde se propõe ensinar. Pimenta (2002, p. 25) cita Houssaye (1995), o qual entende que é necessário superar a fragmentação dos saberes da docência e “considerar a prática social como o ponto de partida e como o ponto de chegada” o que possibilitará “uma ressignificação dos saberes na formação de professores”.

Nessa mesma perspectiva, Tardif (2005, p. 36) entende que o saber docente é um saber plural, formado pela mescla de “saberes oriundos da formação profissional e de saberes disciplinares, curriculares e experienciais”. Os saberes da formação profissional, também chamados pelo autor de saberes das Ciências da Educação e da ideologia pedagógica, são “o conjunto de saberes transmitidos pelas instituições de formação de professores (escolas normais ou faculdades de ciências da educação)”. Esses saberes são os conhecimentos aprendidos na formação inicial para a docência. Tardif (2005, p. 36-37) admite que “o professor e o ensino constituem objetos de saber para as ciências humanas e para as ciências da educação” e que “no plano institucional, a articulação entre essas ciências e a prática docente se estabelece, concretamente, através da formação inicial ou contínua dos professores”.

O segundo saber classificado por Tardif (2005, p. 38) refere-se aos saberes disciplinares, ou seja, saberes comuns aos diferentes campos de conhecimento, como exemplo, Ciências

Exatas, Ciências Humanas, entre outros campos. Esses saberes são administrados pela comunidade científica e o acesso a eles é feito através das instituições de ensino.

Os saberes curriculares, terceira classificação, são expressos através de planos ou programas escolares, organizados sob a estrutura de objetivos, conteúdos, métodos. É a forma como as instituições de ensino fazem a gestão dos saberes disciplinares, ou seja, elaboram como eles serão apresentados aos estudantes.

E, em quarto lugar, estão os saberes experienciais, que são aqueles advindos da própria experiência do professor, com base em seu trabalho, em sua prática cotidiana. (TARDIF, 2005, p. 38-39). O autor entende que os saberes experienciais ocupam posição de destaque em relação aos demais saberes, justificado pela relação de exterioridade que os professores mantêm com os demais saberes, pois eles não controlam sua produção.

Os saberes experienciais, centrais nesse processo investigativo, quando construídos pelo professor, podem possibilitar praticidade e dinamismo no trabalho docente. Eles oportunizam a criação de um estilo pessoal de ensino, um “saber ser” e “saber fazer” docente, tanto em âmbito pessoal como profissional. Cabe ressaltar que os saberes da experiência não são o acúmulo de tempo na carreira ou em sala de aula, eles são instituídos a partir do exercício da prática cotidiana da profissão.

Deste modo, esses quatro saberes docentes, expressos por Tardif, complementam o rol de saberes inerentes à profissão docente apresentados neste estudo. O próprio autor afirma que: “[...] o professor ideal é alguém que deve conhecer sua matéria, sua disciplina e seu programa, além de possuir certos conhecimentos relativos às ciências da educação e à pedagogia e desenvolver um saber prático baseado em sua experiência cotidiana com os alunos”. (TARDIF, 2005, p. 39).

Na verdade, os saberes docentes discutidos até agora, são também desafios encontrados na rotina diária dos professores, permeando seu processo formativo-constitutivo. Esses desafios requerem visão de futuro, postura crítica, formação contínua, entre tantos outros elementos que poderiam ser citados aqui, pois, falar em saberes docentes é falar em um contexto complexo, onde não existem receitas, nem fórmulas prontas para ser professor.

2.3 Os saberes para a docência universitária

No atual contexto de expansão do ensino superior, a demanda por professores universitários é crescente, as instituições estão numericamente cada vez maiores, oferecendo novos cursos, sem falar do número de pessoas que buscam ensino superior, o qual hoje é muito maior que há alguns anos atrás. Todos esses fatores levam a reflexão sobre o papel do docente universitário atualmente.

Os saberes da docência universitária não se distanciam dos saberes apresentados no tópico anterior, propostos por Pimenta (2002) e Tardif (2005). Na verdade, eles também fazem parte da constituição do professor universitário. Isaia e Bolzan (2009, p. 136) descrevem que “tornar-se docente exige um permanente processo de aprendizagem que acompanha toda a trajetória do professor, indicando sua incompletude como ser humano e como docente”. Essa incompletude é o que demanda sempre a constante busca do professor pela qualificação, seu processo contínuo de construção ou mesmo de reconstrução. As autoras destacam que aprender a atividade de ser professor implica três momentos inter-relacionados: o docente precisa compreender a tarefa educativa a ser realizada; saber quais ações e operações

necessárias para realizá-la e ser capaz de autorregular essa tarefa. Os três momentos envolvem reflexão pessoal e interpessoal. (2009, p. 136-137).

Esses três momentos mencionados pelas autoras instigam o professor a analisar e problematizar sobre as atividades que realiza e isso faz parte de seu processo formativo. Para Fávero e Tauchen (2013, p. 237) o professor universitário “[...] além de conhecer os conteúdos de ensino, precisa ser capaz de analisar e resolver problemas; saber transformar o conhecimento científico em conhecimento ensinável; selecionar estratégias metodológicas adequadas, que facilitem a aprendizagem [...]”.

Conhecer o contexto em que atua, é importante ao professor, para então, propor metodologias adequadas, visando facilitar a aprendizagem dos alunos, orientando-os na construção do conhecimento. Mas, esses saberes apresentados pelos autores referem-se ao ensino, porém, os mesmos autores reforçam que ele “[...] não é a única atividade desenvolvida pelo professor universitário, embora seja a principal”. (FÁVERO; TAUCHEN, 2013, p. 237).

Nesta linha, Longhi e Kalil (2003, p. 181) destacam que “O professor universitário deve ter capacidade e competência para construir o próprio processo pedagógico, articulando o ensino e a pesquisa de acordo com os avanços científico-tecnológicos e as necessidades e capacidades dos discentes”. As autoras expressam que o professor universitário pode “caminhar” nos dois campos, do ensino e da pesquisa, utilizando-se dos avanços tecnológicos, ou seja, fazendo uso deles e aproveitando tudo isso para criar um ambiente de aprendizagem.

O professor também pode “caminhar” no campo da extensão, o que tem relevância no contexto de aprendizagem, pois, os projetos de extensão possibilitam que os alunos e professores mantenham contato com a realidade estudada em sala de aula. Além disso, o ensino universitário requer a intersecção desses três eixos, ensino, pesquisa e extensão. Nesse contexto, entende-se como importante para o docente universitário o trânsito nestes três eixos, articulando-os em prol de uma aprendizagem significativa tanto para ele, como para seus alunos.

A aprendizagem dos alunos, essa construção, é um dos norteadores da atuação de um docente universitário. “O critério de eficiência do trabalho do professor possui relação direta com a eficiência da aprendizagem do seu aluno, ou seja, sua eficiência como professor depende dos recursos que utiliza para conseguir maiores ou menores resultados de aprendizagem dos alunos”. (FÁVERO; PASINATO, 2013, p. 197). Assim, o docente precisa refletir constantemente se os métodos que utiliza, sua própria ação, condizem com o processo de aprendizagem de seus alunos.

Os saberes necessários à docência são construídos pelos professores “[...] em confronto com suas experiências práticas, cotidianamente vivenciadas nos contextos escolares”. (PIMENTA, 2002, p. 29). Assim, nesse confronto, ocorre um processo coletivo de troca de experiências entre os pares, o que permite aos docentes, uma possível construção dos saberes necessários à docência, ao ensino, a partir de uma reflexão na prática e sobre a prática.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por ser uma proposta diferenciada de pesquisa que pretende investigar o processo de constituição identitária docente em uma área que não prepara seus profissionais para a docência, como é o caso do Secretariado Executivo, esta pesquisa requer uma metodologia

também distinta, e por isso, optou-se pela abordagem ou metodologia das histórias orais de vida.

A história oral de vida é gênero narrativo da história oral, a qual, conforme Meihy e Ribeiro consiste em uma “narrativa com aspiração de longo curso [...] e versa sobre aspectos continuados da experiência de pessoas”. (2011, p. 82). Essa perspectiva permite uma percepção e análise mais profundas das condições e fatos que configuraram a experiência de vida de uma pessoa.

Além disso, a presente pesquisa é de natureza qualitativa, classificada como pesquisa teórico-bibliográfica. Com relação ao objeto de estudo, este trabalho caracteriza-se como pesquisa de campo, visto que a coleta dos dados ocorreu diretamente com os professores de Secretariado Executivo. Dessa forma, a pesquisa foi realizada junto ao curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo, situada na cidade de Passo Fundo, Estado do Rio Grande do Sul, tendo como sujeitos os professores que trabalham no referido curso e que possuem formação específica na área, ou seja, graduação em Secretariado Executivo.

A coleta dos dados ocorreu a partir da gravação das narrativas dos sujeitos, realizada no mês de maio de 2014, organizada por meio de um roteiro de perguntas semiestruturadas, as quais foram elaboradas a partir do referencial teórico construído, alinhado aos objetivos da investigação. Foram realizadas em média, 20 perguntas abertas a cada professor pesquisado. As narrativas foram gravadas com o auxílio de gravador de áudio digital.

A análise dos dados foi realizada por meio da abordagem qualitativa, visto que permite uma análise mais aprofundada dos temas em questão. Lüdke e André (1986, p. 12) ressaltam que a pesquisa qualitativa “[...] envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes”.

Assim, percebe-se que é praticamente impossível trabalhar com histórias orais de vida sem analisá-las de maneira qualitativa, onde se necessita compreender o contexto em que são narradas as histórias de vida, de que maneira ocorreram os fatos, qual seu vínculo com a realidade atual, ou seja, a análise qualitativa considera as relações entre o ser e o meio.

Nesse contexto, para o tratamento dos dados, foi realizada uma análise de conteúdo temática. Conforme Bardin “A análise de conteúdo é um *conjunto de técnicas de análise das comunicações*”. (2003, p. 31, grifo do autor). Entende-se por comunicações nesta pesquisa, as narrativas dos sujeitos que foram abordados.

No que tange especificamente à análise de conteúdo temática, segundo Bardin (2003, p. 105), tema é uma unidade de significação que emerge naturalmente de um texto analisado, sendo que neste estudo o tema ou categoria central debruçou-se sobre as trajetórias profissionais. Assim, a análise das narrativas ocorreu em três etapas, sendo: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. (BARDIN, 2003, p. 95).

Uma vez realizada a transcrição, os dados foram organizados, retomando-se os objetivos iniciais desta pesquisa. Foi nesse momento que se configuraram as dimensões de análise dos resultados obtidos a partir das narrativas dos professores, classificando-se em cinco, sendo: graduação, encontro com a profissão docente, formação continuada, atuação e construção da identidade docente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Trajetórias de vida dos professores de Secretariado Executivo da UPF

Após trilhar os caminhos da construção da identidade, inicia-se a apresentação das narrativas dos professores de Secretariado Executivo da UPF, tendo por objetivo interpretá-las à luz de compreender como as experiências pedagógicas das histórias de vida contribuem para a constituição profissional destes docentes.

Participaram da gravação duas docentes do curso de Secretariado Executivo da UPF, as quais, por questões éticas, serão tratadas como professoras A e B. As gravações tiveram duração média de 40 minutos.

Para iniciar a apresentação dos dados, serão trazidas, primeiramente, algumas informações gerais dos sujeitos da pesquisa. Dessa forma, registra-se que a professora A possui 30 anos de idade, reside em Passo Fundo, concluiu sua graduação em 2005 e realizou-a na UPF, mesma instituição em que atua. Já a professora B possui 46 anos, reside em Passo Fundo e concluiu sua graduação na UPF no ano de 2000.

Desse modo, a primeira dimensão de análise instaurada para interpretação das narrativas foi a graduação, assim sendo, um dos primeiros questionamentos realizados referiu-se ao depoimento sobre como foi a graduação. A professora A mencionou que “[...] a graduação foi válida, ao longo do curso a gente vai se dando conta da identidade da profissão. Claro que tivemos vários percalços do porquê fazer Secretariado, se perguntava sobre as oportunidades de trabalho, mas, já ia encontrando similaridade com a prática”. A narrativa da professora A é muito constante no contexto do profissional de Secretariado Executivo, visto que, no senso comum ainda não foi extinta por completo a ideia de que a graduação em Secretariado prepara atendentes, executantes de atividades técnicas como, por exemplo, atender telefone e anotar recados.

A professora B, ao ser questionada sobre como foi sua graduação, revelou que voltou a estudar mais tarde, pois entrou na universidade com 28 anos e a formação foi muito importante no sentido que, aproveitou muito. Ela acredita que a maturidade contribuiu, destacando que voltou a estudar porque queria uma profissão, visto que já era secretária, e queria ampliar seus horizontes.

Nesse mesmo contexto, as professoras foram questionadas se, em algum momento durante a graduação, pensaram em tornarem-se docentes. A professora A contou que “às vezes, em algum momento pensava ‘talvez tenha uma oportunidade no futuro’, mas era algo assim que eu imaginava muito distante. E distante pela formação, como a gente não tem uma formação durante a graduação [...] eu via isso distante”.

A professora A revelou que sempre gostou muito de ensinar os outros, ou “passar conhecimento”, o que lhes fez sempre sentir-se muito bem. Segundo ela, “acho que em algum momento, isso de forma até meio que inconsciente estava comigo, porque senão eu não teria aceitado os desafios que vieram, mas, não era algo assim que eu tinha definido e que eu ia buscar isso”.

Analisando a fala da professora A, pode-se perceber que talvez ela não tenha identificado claramente o desejo de ser professora durante a graduação, mas, como ela mesma menciona “de forma até meio que inconsciente” havia uma motivação, visualizada até mesmo pelo fato de gostar de ensinar os outros, conforme expressou. Hoje, após atuar como docente, revisitando sua trajetória de vida, ela percebe essa pequena, mas presente motivação.

Ao responder o mesmo questionamento, a professora B relatou que não pensou, em nenhum momento de sua graduação, em tornar-se professora. Foi então que, devido à flexibilidade do roteiro semiestruturado, foi questionada se, talvez, alguma disciplina teria despertado interesse pela docência. Neste momento a professora B respondeu novamente que não. No entanto, pensou um pouco e respondeu que analisando mais profundamente, as técnicas secretariais podem ter contribuído, porque elas ensinam a prática do dia a dia do profissional de Secretariado, então, “[...] quando você vai dar aula no curso de Secretariado, você vai trabalhar com as disciplinas específicas, então, nesse sentido sim, o embasamento que eu trabalho em sala de aula, foi o embasamento da minha graduação, então nesse sentido pode-se dizer que sim”.

Segundo a professora B, ao analisar as disciplinas de Técnicas Secretariais que ela trabalha atualmente, nessas, talvez tenha surgido algum interesse em ser docente, mas, algo muito tímido, não percebido durante a graduação, visualizado somente agora, por ocasião da pesquisa, onde fez esse trabalho de pensar em sua trajetória.

Desse modo, a partir dessas primeiras narrativas, pode-se entender que durante a graduação em Secretariado Executivo, nenhuma das professoras entrevistadas percebeu motivação para a docência.

4.2 O encontro com a profissão docente

A próxima dimensão a ser analisada, trata-se do encontro com a profissão docente, no sentido de compreender como foi a entrada das duas bacharéis em Secretariado Executivo na docência. Ao ser questionada sobre o assunto, a professora A contou que foi através de um convite que passou a atuar como docente. Segundo ela:

Como docente, iniciei minha experiência em 2009, com seis meses de aula em uma escola profissionalizante, curso técnico em secretariado. A oportunidade surgiu por indicação de uma colega, também graduada pela UPF, que então, atuava como docente e naquele semestre estava se encaminhando para a licença maternidade. Então, foi um período curto e que acabou me convidando a tentar uma experiência, que mais tarde fez inscrever-me nas vagas temporárias do governo do Estado do Rio Grande do Sul, voltando então à docência em 2010, como professora contratada temporária. (PROFESSORA A).

A professora A, que até então não estava se preparando para a docência, ao receber o convite para a experiência docente, aceitou o desafio. Por sua vez, a professora B conta que seu encontro com a profissão docente se deu por acaso:

Quando eu entrei na faculdade eu queria ser secretária executiva, eu não queria ser professora, mas, [...] de repente pela maturidade, por eu ser um pouco mais velha que as outras e por eu me dedicar ao curso, [...] sempre fui líder na sala de aula e, surgiu a oportunidade. De repente, antes de eu terminar a graduação, a coordenadora conversou comigo e disse que ela me via como professora, [...] e eu me apavorei, porque não era aquilo que eu queria, mas, eu peguei e disse “bom é um desafio” e a gente está aí pra desafios, tanto é que daí eu assumi e comecei a dar aulas já. Me formei em janeiro e em março eu já estava na sala de aula. [...] Então, foi por acaso. Não foi que eu quisesse ser professora, até o meu pai, quando eu ia pro segundo grau [...] queria que eu fizesse magistério. Eu disse que não, que eu não ia fazer

magistério porque eu não queria ser professora. E foi, um acaso. (PROFESSORA B).

De acordo com a professora B, no início, ficou um tanto assustada com o convite, afinal, nunca tinha pensado em ser professora, pois entrou no curso com o objetivo de formar-se secretária executiva, visto que, era a função que exercia profissionalmente na época. No entanto, não hesitou em aceitar o convite.

Ao analisar o encontro com a profissão das duas professoras do curso de Secretariado da UPF, percebe-se que o convite permeou a trajetória delas, as quais, no momento do convite sentiram-se desafiadas a assumir uma nova profissão, para a qual não haviam realizado formação específica.

Na docência junto ao ensino superior, muitas vezes, o ponto de partida origina-se em razão do exercício profissional da pessoa, a qual traz consigo uma bagagem de conhecimentos oriundos de sua atividade cotidiana profissional e isso a leva a ser convidada para atuar como docente, devido a esse conhecimento da experiência. Nesta situação, Pimenta e Anastasiou (2005, p. 104) destacam que esses docentes “na maioria das vezes nunca questionam sobre o que significa ser professor [...]. Assim, sua passagem para a docência ocorre ‘naturalmente’, dormem profissionais e pesquisadores e acordam professores”.

Exatamente neste contexto, Bresciani (2011, p. 86) ao pesquisar sobre os bacharéis em Administração que se tornam docentes, relata que “[...] este fato ocorre, muitas vezes, sem que o profissional tenha como objetivo a docência, isto é, a opção ocorre ao ser convidado por ex-professores, por ter sido monitor durante a graduação ou, ainda, por ser um profissional conhecido no mercado”.

As palavras de Pimenta; Anastasiou (2005) e Bresciani (2011) mencionam o que as professoras do curso de Secretariado Executivo da UPF narraram e que, tantos outros profissionais liberais que se tornaram professores, também comentam.

Portanto, por meio das trajetórias profissionais analisadas e estudos citados, compreende-se que grande parte dos bacharéis entra na profissão docente por meio convite, sem ter realizado uma preparação ou ter demonstrado opção pela área. No entanto, há aqueles que mesmo tendo realizado um bacharelado sempre tiveram como motivação a docência na área em que se graduaram e que isso, já estava presente na sua graduação, ou até antes, no caso dos que realizaram magistério.

4.3 A formação continuada

A formação continuada é a terceira dimensão de análise utilizada na interpretação das narrativas obtidas nesta pesquisa e pretende identificar que tipo de formação as professoras do curso de Secretariado Executivo da UPF realizaram após o término da graduação.

A professora A contou que após o encerramento da graduação, em 2008, ingressou em curso de especialização *lato sensu* com ênfase em Gestão de Pessoas, realizado também na UPF, concluindo em 2009. A professora A explicou que deixou em *stand by* a formação na área de Secretariado, mas sempre que possível participa das atividades promovidas pelo curso, além de estar sempre lendo sobre a área.

A professora B, por sua vez, informou que realizou duas pós-graduações, uma em Educação, na forma EAD – Educação à Distância, modalidade semipresencial e a outra em Gestão

Secretarial, específica da área. Ambas as especializações foram realizadas na UPF. Após isso, a professora B cursou o Mestrado em Educação, também na UPF. Ao ser questionada sobre como tem sido sua formação continuada atualmente, ela respondeu que: “Hoje o professor não pode parar,[...] a gente sempre tem que estar por dentro, tem que estar atrás do conhecimento, porque hoje, a tecnologia é muito rápida e se você não se atualizar, não se informar, o teu aluno passa você”.

Percebe-se nas narrativas das duas professoras que consideram importante a formação contínua, citando principalmente a realização de especializações *lato sensu*, o que hoje tem registrado elevada procura pelos egressos de cursos superiores em distintas áreas. Além disso, elas consideram que a formação continuada também se faz através de leituras e participação em eventos na área.

Na verdade, essa última situação observa-se até mesmo no contato com outros docentes em ocasiões onde se discute formação, sendo que estes acreditam estar se atualizando diariamente, por meio das leituras que fazem para preparar suas aulas e também através de suas produções científicas, entendendo que a pesquisa é uma atividade de formação.

No que concerne às experiências mais significativas de formação continuada e como elas contribuíram para o crescimento profissional, a professora A declarou que quando trabalhou como instrutora de treinamentos e cursos de desenvolvimento teve uma preparação através de leituras, pesquisas, dinâmicas para conduzir essas atividades, as quais ela considera como formação continuada em sua trajetória, visto que, segundo ela “tudo isso nos dá uma base de montar uma miniaula”. A professora reconhece que esses treinamentos que preparava eram cursos mais voltados à interação comportamental, mas que, de certa forma a incentivaram a criar, o que, ela considera importante na formação do professor.

A professora B, ao se referir sobre as experiências mais significativas de formação continuada e como elas contribuíram para seu crescimento como professora, destacou que todas as formações realizadas contribuem de alguma forma, mas, para ela o que contribui mesmo é a experiência. Segundo ela, a experiência de sala de aula, do dia a dia, de buscar meios para que a aula se torne importante e interessante para o aluno são caminhos de formação contínua, e para ela, os caminhos mais significativos. A experiência é o que nos dá qualidade de ensino na sala de aula, reforçou ela.

O que a professora narra quanto à importância da experiência vem ao encontro dos conceitos abordados no referencial teórico desta pesquisa sobre os saberes da experiência, ou seja, os saberes produzidos no cotidiano da atividade docente e que, por meio da narrativa, especialmente da professora B, percebe-se que foram relevantes para sua atuação. Pelo fato de ter vindo de um bacharelado e iniciado a atividade como docente logo após a conclusão da graduação, a professora B realizava sua formação docente ao mesmo tempo em que atuava, até porque, como ela mesma contou, a carreira docente surgiu por acaso, por meio de um convite.

Nas narrativas das professoras do curso de Secretariado Executivo da UPF, elas veem esse processo de formação a partir da prática, por meio da interação com os colegas de profissão. A professora B ressalta que a interação com os colegas professores contribui muito, pois, no momento em que um grupo troca experiências, se ajuda, convive, sem dúvida refletirá na sala de aula. Ela menciona também a interação com colegas de outras instituições, colegas de profissão de outras áreas, no momento de participar de um evento ou trocar artigos,

informações, enfim, todas as formas de contato, as quais, segundo ela, contribuem muito na prática e formação docente.

A partir das narrativas, compreende-se que a formação continuada das professoras do curso de Secretariado Executivo da UPF que participaram desta pesquisa, ocorre por meio de cursos de especialização *lato e stricto sensu*, a partir da interação com colegas de profissão e, especialmente por meio da experiência que agregam através de sua atuação em sala de aula. Ambas as professoras consideram importante a formação continuada e a realizam, na medida do possível.

4.4 A atuação e a construção da identidade docente

O ingresso em uma carreira é sempre motivo de muitas dúvidas e angústias, é o início de uma nova experiência. O primeiro contato com essa nova experiência depende da preparação realizada anteriormente, dos conhecimentos prévios que se possui sobre ela, enfim, de um conjunto de fatores que auxiliarão diante da nova atividade. O início da carreira docente também passa por essas questões e, de forma muito mais complexa.

Nesse sentido, a professora A revelou que os seis meses iniciais como docente, em substituição a outra professora em um curso técnico, foram tranquilos, até porque, segundo ela, tinha aula uma vez por semana e, portanto, tinha bastante tempo para se preparar. Sobre a experiência, ela comentou ainda que:

[...] consegui experimentar a condução de turma, que acho que é o que mais nos desafia, além da preparação, de estar atualizado e levar um conteúdo interessante que o aluno também possa interagir. Acho que o domínio de turma é um exercício que a gente precisa dominar e ao mesmo tempo não se sabe o que vem. Então aquela ocasião foi boa, eram 12 alunos e eu tive um certo apoio também de colegas de área, que as vezes trocavam uma ideia e também da própria escola. (PROFESSORA A).

A professora B, por sua vez, foi incisiva ao dizer que a dificuldade maior foi o medo. De acordo com ela: “Medo, medo, medo. Medo, porque era a primeira vez que eu entrava numa sala de aula. E a dificuldade também em dar aula para alunos que eram teus colegas. Uma que, eles não te aceitam, eles acham que você não tem condições, não tem competência para isso e assim, é um desafio diário [...]”.

Todo início é conturbado, e para os bacharéis, pelos depoimentos das professoras, o início é ainda mais dificultoso, especialmente quando ingressam na profissão sem formação pedagógica nenhuma. Essa questão do despreparo tem sido motivo de muitas pesquisas, citando, inclusive, cursos que preparam para a docência e mesmo assim formam os professores com esse distanciamento entre o que aprenderam na graduação e o que a prática exige.

Oliveira (2003, p. 255-256) ao tratar dos saberes acadêmicos e demandas do professor universitário, menciona essa questão do distanciamento entre a formação do professor universitário e as questões cotidianas que trazem para o ambiente acadêmico. Segundo a autora, esse distanciamento diz respeito à relação que o professor universitário mantém com os saberes acadêmicos e os saberes experienciais. A relação entre esses saberes, em grande parte das vezes, é decorrente de uma cultura profissional marcada por uma racionalidade

técnica que supervaloriza o conhecimento teórico ou pelo pragmatismo praticista que exclui a formação e a reflexão teórica.

Dando continuidade as narrativas das experiências pedagógicas das professoras de Secretariado Executivo da UPF, ambas contaram sobre o que consideram adequado em sua prática docente. Nesse sentido, a professora A expôs que “[...] precisamos sempre repensar o que nós vamos entregar para os alunos [...] o que considero mais adequado na prática, é buscar alinhar essas expectativas e procurar trabalhar da melhor maneira possível. [...] a gente vive uma troca hoje”.

Já a professora B, ao referir-se sobre o que considera adequado em sua prática, diante de sua experiência como docente, contou que:

Eu sempre tenho um termo que o meu orientador me dizia, que era a práxis pedagógica [...] o momento de eu rever, de eu me refazer como professor, de eu ver o que eu estou fazendo, o que eu posso fazer melhor. Eu acho que isso nos ajuda muito. Esse sentido de eu refletir essa minha prática, pra que eu me torne um professor cada vez melhor. Mas é difícil isso, é difícil porque a gente se acomoda, a gente acha que já sabe tudo, que já está pronto, que não precisa mais. Mas, esse é o nosso erro, porque se a gente não refletir, não melhorar diariamente, a gente se torna um professor que não tem importância mesmo. (PROFESSORA B).

Outro aspecto levantado com as professoras de Secretariado foi a questão das aprendizagens constantes em suas experiências pedagógicas, o que elas consideram importante para trabalhar como docente hoje e que aprenderam na sua trajetória. A professora A acredita que para dar aula é importante “A soma de conhecimentos teóricos, de conteúdo, de domínio desse conteúdo, aliado às vivências práticas como profissional, isso são exemplos, seja de instituições públicas ou privadas que se tenha contato, trazer exemplos, aproximar o aluno”.

Em sua narrativa, a professora B afirma que visualiza como principal desafio à prática pedagógica atual a motivação, tanto por parte dos professores quanto dos alunos. Ao se referir aos professores, menciona que com o passar dos anos o professor tem de se reciclar, não pode nunca parar de estudar e se atualizar, até porque, se não se atualizar, pode correr o risco de ser rejeitado pelos alunos e pelos colegas também.

A construção da identidade docente foi o próximo assunto apresentado às professoras pesquisadas. Nesse sentido, as professoras foram questionadas sobre o que entendem sobre isso. A professora A considera muito importante a identidade docente. Para ela:

Nos dias atuais a gente vê um pouco fragilizada, às vezes, a identidade docente, não, por parte dos profissionais, mas enfim, pela sociedade. No contexto que a gente está vivenciando hoje parece que, em alguns momentos, os alunos não percebem uma referência. Eu, às vezes, me sinto assim. Mas em relação a constituir-se como professor, acredito que a caminhada que se faz, em relação à busca de conhecimento, à sua dedicação, o esforço que se tem pra dar conta, porque o professor tem sua carga horária, mas ele é muito mais além do que aquela carga horária. Isso constitui uma identidade de alguém que se doa, tanto pra sua busca como profissional, quanto para a instituição que ele venha a se vincular e em relação aos seus alunos também. É querer passar pro outro ou ajudar o outro a fazer pontes a partir dessa relação. Então, essa identidade não tem como não ser do professor. (PROFESSORA A).

Visualiza-se nas palavras da professora A sua percepção quanto à fragilidade da identidade docente nos dias atuais. Ao mencionar que o professor é muito mais que a carga horária que possui, a professora A aborda uma questão interessante para discussão. Será que a fragilidade da identidade estaria relacionada ao fato de o professor somente se dedicar à docência naquele período que lhe foi imposto administrativamente? A docência exige formação permanente, exige preparação, exige pesquisa, o que o professor não poderá fazer somente naquela carga horária em que está contratado.

Ainda no que se refere à identidade docente, a professora B expressou que vê a identidade docente como a marca do professor, para ela:

[...] acho que tem professor que tem a sua marca que é um professor rígido, severo e ensina bem. Outro professor ensina bem, mas ele entra, ele caminha em todos os setores, em todos os campos e também se dá bem com todos os alunos. Então, eu acho que a identidade do professor é isso, é ele saber passar conteúdo, saber conversar com o aluno e não precisa se manter distante do aluno, porque tem muitos professores que se colocam num pedestal e não é isso. Então acho que a identidade do professor, lógico que ele vai configurar sua identidade, mas essa identidade tem que ser clara, tem que ser assim uma identidade que eu conheça o meu professor porque ele é legal, porque ele é bom, porque ele sabe, não porque ele é duro, é rígido, sei lá, nesse sentido assim. (PROFESSORA B).

Observa-se na narrativa da professora que sua percepção sobre a identidade está mais próxima da imagem do professor, mediante sua postura e comportamento. De certo modo, sua narrativa também faz parte do conjunto de fatores que levam à construção de uma identidade profissional docente. Talvez, o fato das professoras pesquisadas terem entrado para a docência sem ter claramente este objetivo, conforme apresentado anteriormente, tenha interferido nesse processo de identificar-se como docente.

Nesse contexto de entender a constituição docente de profissionais graduados em áreas que não preparam para a docência, citam-se os estudos de Anastasiou (2002 apud OLIVEIRA, 2003, p. 258) que afirmam que a maioria dos que atuam na docência universitária, tornou-se docente da noite para o dia, como citado anteriormente, e, “por mais excelência que tragam das diferentes áreas de atuação, não há garantia de que a mesma tenha igual peso na construção dos significados, dos saberes, das competências, dos compromissos e habilidades referentes à docência”. Talvez por isso, essa dificuldade observada nas narrativas das professoras pesquisadas em entender a constituição docente, a identidade docente na área de Secretariado.

As professoras de Secretariado, em nenhum momento, dizem que não se veem como docentes, mas, grande parte de suas atividades e algumas vezes até ações, possuem traços da formação para a área secretarial, da atuação de um profissional de Secretariado, voltado para a assessoria e gestão. Em algumas passagens das narrativas de suas histórias de vida se destaca a expressão “passar conteúdo” uma expressão que especialmente em contextos educacionais, não se pratica, pois, sabe-se que ninguém passa nada a outro, mas que juntos constroem. Porém, essa discussão geralmente é realizada em cursos de formação pedagógica, cursos na área de educação e pelo fato da área secretarial não seguir a mesma linha, a desconhecem ou mesmo, ouviram e discutiram, mas talvez, não foi pertinente naquele momento e acabaram esquecendo.

Por fim, o último depoimento das professoras referiu-se aos aspectos que trazem realização em sua prática como docente, ou seja, durante a experiência em ser docente, o que mais lhes realiza. A professora A conta que sempre que consegue passar o que foi planejado, sente-se realizada. Mas,

[...] a realização em termos de satisfação plena, digamos assim, é quando a gente vê um aluno te trazendo um exemplo de que conseguiu aplicar ou que conseguiu crescer a partir do que a gente construiu em sala de aula, conseguiu uma nova posição, seja pessoal ou profissional, a partir do que ele vem vivenciando. E sempre quando nos trazem depoimentos de que ‘eu era uma pessoa até inicia o curso, e os exemplos do professor ‘y’ me fizeram mudar como pessoa, como profissional’. Então isso, acho que são retornos importantes [...]. Isso me torna assim, um profissional realizado. (PROFESSORA A).

Para a professora B, isso não é diferente, ela diz que fica realizada quando:

[...] um aluno meu que passou pela minha formação, está bem colocado no mercado de trabalho, quando eles vêm me contar ‘professora, arrumei um emprego bom’, quando isso acontece eu fico muito feliz. Também quando o nosso curso é reconhecido fora, que o curso forma bons profissionais, quando a gente vai organizar algumas atividades, no âmbito da universidade ou do próprio curso e as pessoas dizem ‘o Secretariado é referência, o Secretariado é bom no que faz’. Então, a gente se sente muito feliz com isso. Quando o curso é reconhecido, porque eu sempre digo que o curso não é uma pessoa só, o curso é um todo, e quando há reconhecimento é sinal que muitas pessoas trabalharam pra que isso acontecesse. (PROFESSORA B).

Além do sucesso profissional dos alunos, a professora B ressalta que sua realização também se concretiza quando o curso em que trabalha é reconhecido. Em seu depoimento ela comenta que na instituição onde trabalha, inúmeras vezes, os professores e alunos do curso de Secretariado são contatados para auxiliar no planejamento e organização de eventos, aspectos pelos quais os secretários executivos são reconhecidos, devido à formação que recebem para tal área. Inclusive, são muito consultados para auxiliar também na elaboração e realização de protocolos e cerimoniais, fatos que divulgam o curso e se transformam em reconhecimento. Assim, a partir de todas as narrativas apresentadas em cada categoria elencada, foi possível construir as presentes discussões sobre as experiências pedagógicas e a construção da identidade dos professores de Secretariado Executivo da UPF. As possíveis conclusões obtidas com esta pesquisa são apresentadas nas considerações finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investigar a constituição docente em uma área que não prepara profissionais para a docência é algo instigante. Nesse contexto, como o objetivo dessa construção foi compreender como as experiências pedagógicas das histórias de vida contribuem para a constituição do profissional professor de Secretariado Executivo, apresentam-se a partir de agora as possíveis conclusões. Iniciando, pode-se compreender quanto à primeira dimensão analisada que foi a graduação em Secretariado, que, na visão das professoras pesquisadas, o bacharelado em Secretariado Executivo não desperta o interesse pela docência. Talvez, quando o sujeito durante sua

graduação tem pretensões de ser docente, mesmo ainda não tão claras, ele consiga vislumbrar algum interesse pela profissão docente neste período.

Outro fato que despertou atenção nesta pesquisa refere-se ao encontro com a profissão docente, no qual as duas professoras pesquisadas foram incisivas em dizer que foi por meio de convite. Fatos como esse são muito observados, visto que, no atual contexto de expansão do ensino superior, houve grande incremento no número de vagas e facilidade de acesso, o que possibilitou que as instituições aumentassem seus quadros docentes, convidando muitas vezes, seus egressos que tiveram bom desempenho acadêmico, ou que estão em destaque na atividade profissional de sua formação, para ministrarem aulas. Isso acontece especialmente com os docentes dos cursos de bacharelado, pois, privilegia-se nestes cursos professores que tenham formação específica na área, o que, considera-se relevante, desde que estes profissionais estejam aptos a aprender sobre a docência, a dedicar-se a ela, a vê-la como uma profissão que também possui saberes específicos.

E, partindo dessa discussão, pode-se citar a questão da formação continuada. Percebe-se, ao analisar as trajetórias de vida narradas pelas professoras pesquisadas, que ambas consideram importante a formação, contudo, privilegiam mais a formação específica na área secretarial, no sentido de especializar-se em linhas de assessoria e gestão, que são os eixos da profissão. Essas especializações específicas na área, cabe destacar, são realizadas na modalidade *lato sensu*, visto que, na área de Secretariado Executivo ainda não existem mestrados e doutorados. Assim, os professores que buscam a pós-graduação *stricto sensu* procuram em outras áreas, sendo que as mais registradas são Educação e Administração.

Ainda no que se refere à formação continuada, destaca-se o fato das professoras acreditarem que as trocas entre elas e os outros professores contribuem para sua formação. Esse fato é uma discreta, mas relevante ação de formação contínua. Consta-se que, em termos de formação continuada, os professores de Secretariado sempre terão um longo caminho a percorrer, assim como os demais professores de outras áreas, pois, essa formação se dará durante toda a trajetória profissional. E, falando em trajetória, um elemento observado na fala de uma das professoras merece destaque, o fato de ela afirmar que “a experiência é o que nos dá qualidade de ensino na sala de aula”.

Observou-se que, pelo fato de não terem formação pedagógica, os bacharéis aprendem sobre as práticas docentes, literalmente, dando aula, aprendem a fazer, fazendo. Porém, no início da carreira, isso é muito difícil, as limitações são muitas, e os próprios alunos percebem esse despreparo, ainda mais na docência universitária, o que muitas vezes pode deixar o professor constrangido e fazer com que desista da profissão docente ou mesmo, permaneça, porém, com muita insegurança.

No que tange à atuação das professoras de Secretariado Executivo, observou-se que, em ambos os casos, o início da carreira gerou um pouco de medo e insegurança, os quais, só foram sendo contornados com a experiência, com a prática em sala aula.

Quanto à construção da identidade docente, observou-se nesta questão que as professoras de Secretariado Executivo não veem claramente o que seria construir-se como docente. Uma delas até comenta sobre a fragilidade da identidade docente nos dias atuais, relacionando isto ao fato do professor dedicar-se à docência, somente nas horas em que foi contratado para isso. No entanto, a outra professora considera que a construção da identidade tem a ver com a imagem e postura que o professor constrói de si, ao longo de sua trajetória.

A partir dessas observações, percebe-se que as professoras não têm uma ideia formada sobre o que seria construir uma identidade na docência e, além disso, observa-se que elas não se consideram totalmente docentes, talvez por não terem se formado para isso, talvez por não trabalharem somente na docência, o que atualmente é o caso de uma delas.

Assim, ao tentar responder a pergunta-problema desta pesquisa, sobre como as experiências pedagógicas das histórias de vida contribuem para a constituição do profissional professor de Secretariado Executivo, pode-se mencionar que a constituição profissional dos professores de Secretariado Executivo da UPF vem se realizando a partir de sua prática, por meio das experiências cotidianas de sua atuação, na coletividade e em outros espaços por eles visualizados.

Compreende-se, a partir desta pesquisa que, a constituição profissional dos professores de Secretariado Executivo ainda é algo um tanto obscuro para os docentes da área, devido talvez ao fato de terem ingressado sem preparo e sem pretensão na carreira docente e, portanto, assim se justifica que se constituam profissionalmente a partir do que realizam em sua prática, nas interações que fazem com os colegas e por meio de leituras e atualizações na área. Assim, pode-se identificar que a constituição profissional do professor de Secretariado Executivo da UPF se dá por entrelaçamentos de vários acontecimentos de suas trajetórias de vidas, tanto em âmbito pessoal como profissional.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2003.

BRESCIANI, Sirlene Aparecida Takeda. **Dormi profissional, acordei professor**: um estudo sobre a prática pedagógica do docente do curso de Administração da Unipar – Paraná – Brasil. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, 2011.

FÁVERO, Altair Alberto; PASINATO, Darciel. O docente universitário como profissional pesquisador de sua própria prática. **Revista Contrapontos**, v. 13, n. 3, p.195-206, set-dez., 2013. Disponível em: <<http://www6.univali.br/seer/index.php/rc/article/view/4601>>. Acesso em: 29 jun. 2015.

FÁVERO, Altair Alberto; TAUCHEN, Gionara. Docência na educação superior. **Acta Scientiarum**, Maringá, v. 35, n. 2, p. 235-242, July-Dec., 2013.

FRANCO, Maria Estela Dal Pai; GENTIL, Heloisa Salles. Identidade do professor de Ensino Superior: questões no entrecruzar de caminhos. In: FRANCO, Maria Estela Dal Pai; KRAHE, Elizabeth Diefenthaler. (Orgs.). **Pedagogia universitária e áreas de conhecimento**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007.

ISAIA, Silvia Maria de Aguiar; BOLZAN, Doris Pires Vargas. (Orgs.). **Pedagogia universitária e desenvolvimento profissional docente**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

LONGHI, Solange Maria; KALIL, Rosa Maria Locatelli. Pedagogia universitária na UPF. In: MOROSINI, Marília Costa. et al. **Enciclopédia de Pedagogia Universitária**. Porto Alegre: FAPERGS/RIES, 2003.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli Elisa Dalmazo Afonso de. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MEIHY, José Carlos Sebe Bom; RIBEIRO, Suzana L. Salgado. **Guia prático de história oral: para empresas, universidades, comunidades, famílias**. São Paulo: Contexto, 2011.

OLIVEIRA, Valeska Fortes de. Professor universitário: saberes acadêmicos e demandas profissionais. In: MOROSINI, Marília Costa. et al. **Enciclopédia de Pedagogia Universitária**. Porto Alegre: FAPERGS/RIES, 2003.

PIMENTA, Selma Garrido; ANASTASIOU, Léa das Graças Camargos. **Docência no ensino superior**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

PIMENTA, Selma Garrido. Formação de professores: identidade e saberes da docência. In: PIMENTA, Selma Garrido. (Org.). **Saberes pedagógicos e atividade docente**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

TARDIF, Maurice. **Saberes docentes e formação profissional**. 5. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

ZABALZA, Miguel A. **O ensino universitário: seu cenário e seus protagonistas**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ESTÁGIO NA DOCÊNCIA COMO PROPOSTA DE APRENDIZADO E FOMENTO DA CARREIRA EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Décya Emanuela Lima do Nascimento

decya@hotmail.com

Patricia Elaine Lima Barros

patricialimabarros@yahoo.com.br

Deliane Amaro Duarte

deliane.amaro@aluno.uece.br

UFC

RESUMO: O secretário executivo é um profissional atuante dentro das organizações empresariais, onde desempenha o seu papel com excelência. No entanto, há outros ramos em que sua carreira pode ser desenvolvida: a docência, pois sem professor o bacharel não se forma. Nesse sentido, mostra-se relevante a preocupação em incentivar o aluno, desde a graduação, do curso de Secretariado Executivo a seguir a carreira docente. Para isso, um dos passos importantes seria a possibilidade de o graduando do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) estagiar, em modalidade extracurricular, em cursos técnicos de Secretariado, disponíveis nas redes pública e particular de ensino da cidade. Assim, a pesquisa em questão buscou verificar como o estágio em docência pode ser um estímulo para o profissional de Secretariado Executivo seguir a carreira docente. Os dados obtidos, a partir de aplicação de questionários, foram analisados à luz da abordagem qualitativa, através de análise de conteúdo. Os resultados mostram que há interesse por parte de alunos do curso de Secretariado Executivo da UFC em estagiar em sala de aula e que há viabilidade e interesse de coordenadores e professores em receber estagiários do curso superior em escolas profissionalizantes.

PALAVRAS-CHAVE: Estágio. Docência. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

A carreira do secretário executivo tem ganhado muita visibilidade nos últimos anos. Cada vez mais as empresas reconhecem a importância desse profissional dentro do contexto organizacional, e isso ultrapassa a antiga visão de que o secretário executivo é aquele que executa trabalhos técnicos. Garcia (1998, p.25) considera que não basta aos secretários “ter domínio de técnicas secretariais [...] a aquisição do conhecimento, nas mais diversas áreas, contribui para que elas sejam bem-sucedidas no trabalho”. Saldanha (2005, p.11) comunga dessa ideia ao afirmar que: “Tem-se insistido, ainda, que este profissional não se reduz a procedimentos técnicos, sendo um atendente, telefonista, recepcionista ou operador de equipamentos de escritório”.

Atualmente, o secretário executivo é responsável por gerenciamentos, assessorando também intelectualmente o seu gestor: “Com as transformações ocorridas nas teorias organizacionais e na prática da administração de empresas, o Secretário Executivo tem encontrado um espaço privilegiado na assessoria executiva, o que leva a uma atualização também do seu perfil” (BÍSCOLI; LOTTE, 2006, p. 158). Porém, a estrutura organizacional não é o único lugar em

que o secretário executivo pode atuar; há um espaço muito importante para a sua formação que necessita do conhecimento desse profissional para o Secretariado Executivo disseminar seus frutos no mercado: a docência.

Para seguir a carreira docente, acredita-se ser indispensável ao aluno do curso de Secretariado Executivo a vivência nessa área, porém isso geralmente não acontece devido ao fato de os cursos superiores em Secretariado serem bacharelado, o que pressupõe vivência profissional em organizações empresariais. Diante desse contexto, a pesquisa ora apresentada - cujo tema é Estágio na docência como proposta de aprendizado e fomento da carreira de Secretariado Executivo - busca elucidar a seguinte problemática: Como o estágio em docência pode ser um estímulo para o profissional de Secretariado Executivo seguir a carreira docente?

Nesse sentido, o objetivo geral dessa investigação é analisar como o estágio no magistério realizado por alunos de Secretariado Executivo pode fomentar a carreira docente e a produção científica nessa área, tendo como objetivos específicos, portanto, os seguintes pontos: identificar se a docência pode ser uma opção de estágio extracurricular ao estudante de Secretariado Executivo; detectar se os cursos de Secretariado Executivo das universidades públicas disponibilizam disciplinas voltadas para a docência em sua estrutura curricular; discutir como o aluno que tem interesse na docência poderá ser um colaborador para a produção científica na área de Secretariado Executivo; sondar com coordenadores e professores de cursos técnicos em Secretariado das escolas profissionalizantes do Ceará sobre a possibilidade de estágio docente do curso superior em Secretariado Executivo nessas escolas.

A pesquisa ora apresentada se apoia nas seguintes hipóteses: a) a docência é um campo de atuação interessante para o aluno de Secretariado; b) há possibilidade de o aluno do bacharelado em secretariado estagiar, em sala de aula, nos cursos técnicos profissionalizantes de secretariado no município de Fortaleza; c) programas de estágio em docência fomentam a produção e publicação de textos acadêmicos; d) É interessante para professores e coordenadores de cursos técnicos de secretariado em receber alunos estagiários do bacharelado em suas salas de aula.

Considerando-se o contexto local, cumprir estágio em Fortaleza, conforme requisita o curso de Secretariado Executivo da UFC, torna-se algo viável, visto que na rede estadual de ensino do Ceará são oferecidos cursos técnicos de Secretariado nas Escolas Profissionalizantes, bem como no curso Técnico em Secretariado do Centro de Treinamento e Desenvolvimento (CETREDE), que poderiam ser parceiros da Universidade. Em breve contato com coordenadores de dois cursos técnicos em Secretariado foi possível notar o quanto esse projeto – de estudantes do curso superior auxiliarem professores nos cursos técnicos – pode ser viável e recebido positivamente, visto que foram citados inúmeros benefícios para ambas as partes: graduandos, alunos e professores dos cursos técnicos. É possível pensar na possibilidade de o estágio em docência ser remunerado (conforme viabilidade orçamentária estadual) ou mesmo voluntário, podendo o estudante do ensino superior cumprir horas práticas dentro de sala de aula, além da empresa.

A pesquisa ora proposta se mostra relevante, dado que estimula a carreira docente, não tão almejada dentro do curso de Secretariado Executivo, além de fomentar a pesquisa científica, já que ao docente é sempre cobrada a atualização e publicação de conhecimento científico, abrir espaço para uma nova forma de atuar no campo secretarial, proporcionar realização pessoal ao estudante que almeja o magistério e ainda cumprir seu papel social de levar à

comunidade o conhecimento produzido dentro da academia. Para tanto, adotou-se a abordagem qualitativa dos dados, obtidos por meio de questionários aplicados com alunos de que cursam a disciplina de estágio - no semestre 2014.2, no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará -, com professores e coordenadores de cursos técnicos em secretariado de Fortaleza e, ainda através de identificação de disciplinas ofertadas nas grades curriculares (disponíveis na internet) de universidades federais brasileiras nas quais há o curso de Secretariado.

O texto está organizado em cinco seções: a primeira corresponde à introdução, na qual se faz uma breve contextualização da área secretarial, expõem-se os objetivos, as hipóteses e a justificativa da pesquisa; a segunda apresenta o referencial teórico, que embasa esta pesquisa a partir de estudos relacionados ao tema em questão; a terceira parte se refere aos procedimentos metodológicos adotados, mostrando os métodos e o caminho percorrido para a realização da presente investigação; a quarta seção apresenta e analisa os dados auferidos e, por fim, tecem-se algumas considerações finais a respeito da investigação proposta.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

É comum pensar o secretariado executivo como uma área em que se atuará na prática, ou seja, o profissional executará o que foi planejado, fará aplicação de teorias estudadas durante o curso, atentando para a execução rotineira de suas atividades. Mas, contrariando esse ponto de vista, o secretário executivo precisa de uma carga não modesta de conhecimento ao longo de seus estudos, e também após o término do curso superior, para conseguir lidar de forma adequada e satisfatória com seus afazeres diários, os quais, não raras vezes, exigem dele diligência intelectual, e isso preceitua contato cognitivo com disciplinas de diversas áreas do conhecimento, não apenas da Administração, a que geralmente mais se aproxima do ambiente de trabalho de secretário de nível superior.

A realização prática pressupõe bases teóricas: “Ao isolar a teoria da prática ou a prática da teoria, o homem é destituído de sua capacidade de agir de forma consciente, é impossibilitado de compreender os condicionamentos que o determinam, é privado da possibilidade de (re)construir sua realidade” (SOUZA, 2011, p.7). Levando isso em consideração, cabe ressaltar que muitas atividades de secretaria, aparentemente rotineiras, necessitam de fundamentação teórica para que se tenha um profissional aprimorado, especializado, no ambiente laboral, o que interfere, por exemplo, nas consequências oriundas de decisões tomadas pelo secretário executivo.

Apesar de essa mentalidade – o secretário é aquele que simplesmente executa serviços operacionais na organização empresarial – ainda ser concebida por parte da sociedade, o mundo globalizado vem transformando esse pensamento, visto que os secretários executivos “se tornam cada vez mais importantes para as empresas de todos os setores” (MARTINS *et al*, 2010, p.73), pois: “as pessoas que atuam nessa área deixaram de ser apenas apoio, e passaram a ser consideradas como complementação do trabalho dos executivos, que delegam cada vez mais tarefas, pela qualificação que os profissionais da área vêm apresentando a cada dia” (MARTINS *et al*, 2010, p.73).

O secretário executivo deve ter um domínio geral de conteúdo, área e comportamentos, ser capaz de ver a organização de uma forma geral, dominar os trabalhos técnicos, pautar-se sempre nos valores humanos durante sua lida diária com as pessoas da organização em que

trabalha, estar sempre comprometido com suas atividades laborais e atualizado com o que acontece no mundo, entre outros aspectos.

Todo esse contexto retoma as atividades relacionadas ao assessoramento, desenvolvidas desde os primórdios da humanidade, já que é próprio do homem viver em sociedade e, por isso, realiza seus afazeres em parceria (NONATO JUNIOR, 2009, p.80-81). Os escribas, dominadores da escrita e conhecidos pela capacidade intelectual na antiguidade, detinham grande autoridade sobre diversos saberes intelectuais, o que lhes permitiam assessorar líderes da sociedade da época, atividade de muito prestígio (NONATO JÚNIOR, 2009, p.81-82). Os escribas eram tidos como os homens de confiança de seus senhores, pois lhes competia “exercer funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias” (NONATO JÚNIOR, 2009, p.81). A credibilidade concedida ao escriba à época também se deu devido à inteligência de que dispunha ao executar suas atividades, as quais muitas vezes estavam relacionadas aos cargos importantes que assumiam junto às autoridades estatais (p.82).

Exemplo notável de assessoria na Antiguidade se consolidou com Alexandre, O Grande, que deu a devida importância aos ofícios executados pelos escribas, uma vez que através de seus registros foi possível estudar os povos e conquistar seu império. A partir de então, os assessores ganharam maior importância perante a sociedade daquele período (NONATO JÚNIOR, 2009, p.82-83).

No entanto, no auge do Império Romano, o ofício escriba declinou, dividindo seu trabalho em dois grupos. O primeiro correspondeu aos que “passaram a atuar como professores, filósofos, conselheiros e escritores, devido a sua ampla cultura e domínio da escrita”; no segundo, estavam os escribas “prisioneiros de guerra e atuavam como escravos, subordinados aos senhores que exploravam suas habilidades intelectuais para obter poder” (NONATO JUNIOR, 2009, p.86). O superior acabou ganhando, nesse tempo, o status intelectual que, na verdade, cabia ao escriba, que lhe assistia. A profissão que deu origem ao secretariado acabou dividida em várias e seu mérito acabou caindo no esquecimento.

No Brasil, o secretariado começou a ganhar espaço após as guerras e revoluções vivenciadas pela humanidade. No início, entre as décadas de 1950 e 1960, as atividades do secretário eram concentradas em afazeres técnicos. Aos poucos, o mercado necessitava do profissional dessa área, ao mesmo tempo em que os secretários alcançaram seu espaço, desenvolvendo-se e pleiteando níveis de conhecimento mais sofisticados dentro da estrutura social, destacando-se, nesse contexto, consoante afirmam Gerardim, Monteiro e Giani (2011, p.66): “pode-se observar a amplitude da formação desse profissional, bem como da complexidade da mesma [sic], tendo em vista que sua formação engloba fatores de ordem de domínios complexos, pois todos estão pautados na questão do pensar e do agir dentro de determinada realidade”.

Atualmente, a área de Secretariado Executivo se encontra cada vez mais em ascensão, principalmente nas duas últimas décadas (DURANTE et al, 2011). Sabe-se que o mercado de trabalho se torna, a cada dia, mais competitivo e dinâmico. As informações disseminadas através da tecnologia são responsáveis por mudanças constantes nos processos de trabalho e no contexto empresarial. Aos profissionais exigidos pelo mercado de trabalho atual tem sido cobrado conhecimento amplo e qualidade em sua área.

O grau concedido ao concluinte do curso de Secretariado Executivo no Brasil é o de Bacharel. Os bacharelados são definidos como “cursos superiores generalistas, de formação

científica e humanística, que conferem, ao diplomado, competências em determinado campo do saber para o exercício de atividade acadêmica, profissional ou cultural” (BRASIL, 2010, p.5). As licenciaturas, por sua vez, “são cursos superiores que conferem, ao diplomado, competências para atuar como professor na educação básica” (BRASIL, 2010, p.5).

Percebe-se que, devido às exigências do mercado competitivo e dinâmico, os estudantes do curso de bacharelado em Secretariado acabam sendo preparados exclusivamente para fazerem parte desse mercado empresarial. As próprias Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado Executivo deixam essa noção evidente quando afirmam, no Artigo 3º, Parágrafo Único da Resolução N°3, de 23 de junho de 2005, que o estudante de Secretariado Executivo deve ter uma formação diversificada, ser capaz de analisar, interpretar e articular conceitos relacionados à administração de forma geral, ter postura reflexiva e crítica de modo a ser capaz de tomar decisões e ser capaz de “atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional” (BRASIL, 2005, p.2).

Apesar de o acesso ao cenário organizacional ser o principal objetivo do estudante de Secretariado Executivo brasileiro, outro mercado tem demandado profissionais dessa área: o docente. Interessante é notar que, assim como o secretário que exercerá seu trabalho de forma competente dentro de uma empresa, também se espera do docente do curso de Secretariado Executivo a mesma preparação, dedicação, o mesmo compromisso, acrescentando-se a destreza para o ensino, como assevera Veiga (2005, p.2): “A docência requer formação profissional para seu exercício: conhecimentos específicos para exercê-lo adequadamente ou, no mínimo, a aquisição dos conhecimentos e das habilidades vinculadas à atividade docente para melhorar sua qualidade”.

O curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) tem buscado, ao longo do tempo, acompanhar a evolução da carreira do secretário executivo inserindo em sua estrutura curricular as diretrizes e os atributos exigidos pelo mercado de trabalho. Para isso, as disciplinas ofertadas pelo curso contemplam diversas áreas, como português, estatística, direito, inglês, recursos humanos, economia, finanças, eventos, administração, psicologia, legislações, entre outras. Essa grade de disciplinas, à primeira vista, aparenta inclinação para preparar o estudante para o mercado de trabalho no que tange o contexto organizacional. No entanto, uma disciplina chama atenção, visto ser ela bastante comum nos cursos de licenciatura: Estágio Supervisionado, a qual é exigida pelas Diretrizes Curriculares para os cursos de graduação em Secretariado Executivo:

Art. 7º O estágio supervisionado é um componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados inerentes ao perfil do formando, devendo cada instituição, por seu colegiado superior acadêmico, aprovar o correspondente regulamento, com suas diferentes modalidades de operacionalização. (BRASIL, 2005).

Sabe-se que os profissionais oriundos do curso de Secretariado Executivo da UFC atuam nas empresas particulares ou em órgãos públicos, onde a parte prática da disciplina acontece. Ou seja, os alunos que cumprem essa disciplina vivenciam na prática as atividades secretariais dentro das organizações. No entanto, apesar de ainda ser uma realidade escassa, há discentes do curso que visam à carreira acadêmica. Contudo, sendo o curso Secretariado Executivo ofertado apenas na modalidade bacharelado, a experiência prática, para esses alunos, não acontece diretamente.

A disciplina que mais se aproxima da docência dentro da estrutura curricular do curso de Secretariado Executivo da UFC intitula-se *Didática em Secretariado*, que pode ser ofertada em qualquer semestre visto que está entre as cadeiras opcionais do curso. Ou seja, é possível que o aluno termine o curso e não tenha a oportunidade de cursá-la, pois as disciplinas opcionais do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará são ofertadas no decorrer do curso, de acordo com a disponibilidade de professores e de horários a cada semestre.

Após serem adquiridos os conhecimentos provenientes da disciplina de Didática, o estudante se vê com dificuldades de unir essa teoria à prática, que estaria associada ao estágio, por exemplo.

O momento do estágio se configura como um tempo importante de identificação pessoal e profissional do aluno com a área de optou para ser aquela que lhe seguirá durante sua vida laboral, já que, segundo parecer do Conselho Nacional de Educação, estágio é:

“um tempo de aprendizagem que, através de um período de permanência, alguém se demora em algum lugar ou ofício para aprender a prática do mesmo e depois poder exercer uma profissão ou ofício. Assim o estágio supõe uma relação pedagógica entre alguém que já é um profissional reconhecido em um ambiente institucional de trabalho e um aluno estagiário [...] é o momento de efetivar um processo de ensino/aprendizagem que, tornar-se-á concreto e autônomo quando da profissionalização deste estagiário” (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2001, p. 11).

De acordo com a Lei 11.788, de 25 de setembro de 2008, que dispõe sobre estágio de estudantes, o estágio pode ser obrigatório ou não obrigatório: “§ 1º Estágio obrigatório é aquele definido como tal no projeto do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma. § 2º Estágio não obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória” (BRASIL, 2008).

Com relação ao curso de Secretariado Executivo da UFC, o Estágio Supervisionado – disciplina obrigatória – deve ser cumprido durante o sexto semestre – conforme grade curricular –, sendo as organizações e os espaços administrativos o principal campo de treinamento dos estudantes que a cursam. No entanto, àqueles que almejam o magistério, o estágio dentro de uma empresa, cujo foco seja a atividade administrativa, não é interessante nem motivador, visto que esses alunos não se vêm exercendo atividades próprias de uma empresa desse tipo no futuro, e não havendo uma disciplina voltada para a prática docente em Secretariado Executivo, os estudantes que apresentam este perfil sentir-se-ão desmotivados perante sua área de atuação profissional.

O estágio voltado para a docência é indispensável para aquele que pretende adentrar o magistério visto que prepara o futuro professor para a realidade desse mercado: “O Estágio Supervisionado é considerado um elo entre o conhecimento construído durante a vida acadêmica e a experiência real, que os discentes terão em sala de aula quando profissionais” (SANTOS FILHO, 2010 *apud* BERNARDY; PAZ, 2012, p.2).

Como ato educativo, o estágio deve servir simultaneamente de aprendizado teórico e prático. De acordo com Pimenta e Lima (2006, p.12), estágio é uma atividade prática e teórica em que, numa compreensão filosófica e sociológica, “a noção de ação é sempre referida a

objetivos, finalidades e meios, implicando a consciência dos sujeitos para essas escolhas, supondo certo saber e conhecimento”.

Assim, o estágio voltado para a docência deve ser considerado tão importante quanto o estágio supervisionado obrigatório nas empresas, pois um docente bem qualificado se torna um multiplicador de conhecimentos, capaz de motivar a reflexão, a criticidade, o ensino e a pesquisa na área secretarial.

A colaboração entre escola e Universidade, além de proporcionar ao futuro professor a experiência na modalidade em que deseja atuar, fomenta um dos pilares que estão na base da Universidade: extensão, pois levar o conhecimento adquirido dentro da Universidade é um exercício de cidadania, o que culmina no cumprimento de uma função que deveria ser perseguida por todos os cursos da universidade pública: a social.

Desse modo, o futuro secretário executivo que busca o magistério para compor sua carreira profissional encontra na sala de aula, por meio do estágio extracurricular, um novo campo de atuação, ou melhor, o seu campo de atuação, ao qual deseja se dedicar, cumprindo o seu papel social e profissional perante a realidade educacional do lugar em que vive.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho proposto tem abordagem qualitativa, baseando-se na análise indutiva de dados a partir de pesquisas bibliográficas e análises, a fim de estimular a reflexão sobre o assunto: “Os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural”. (GODOY, 1995, p. 62). Essa investigação é, então, descritiva, já que visa “à compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, considera que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados” (GODOY, 1995, p.62).

Buscou-se, então, desenvolver o referencial teórico abordando a origem e a evolução do Secretariado enquanto curso superior, o mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo, os ambientes de atuação do profissional da área e o estágio cumprido pelos discentes dessa área. Com base na revisão bibliográfica, analisaram-se também as perspectivas do Secretariado Executivo na docência, suas contribuições e expectativas, bem como a produção acadêmica influenciada pela carreira docente.

Além da pesquisa bibliográfica, foi agregada no trabalho uma análise de grades curriculares disponíveis na internet de cursos de Secretariado Executivo das universidades federais do país com o fim de verificar se esses cursos oferecem aos discentes alguma disciplina diretamente relacionada à docência, sendo uma forma de estimular tal carreira dentro do meio acadêmico.

Em seguida, elaborou-se um questionário, com 2 questões subjetivas e 3 questões objetivas, totalizando 5 questões, entregues pessoalmente aos estudantes, que foi respondido por 15 alunos - de um total de 25 - de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, durante o mês de outubro, matriculados na disciplina de Estágio ofertada para o semestre 2014.2 cuja finalidade foi a de sondar se há, entre os alunos, algum interesse de estagiar em cursos técnicos de secretariado, ministrando aulas. Precisa-se destacar que a quantidade de alunos sondados se limitou aos que se faziam presentes no momento da pesquisa, já que a disciplina de Estágio mantém os alunos afastados da sala de aula e próximos das empresas nas quais cumprem seus estágios.

Fez parte da pesquisa ainda a elaboração e aplicação de questionário, com 1 questão objetiva e 4 questões subjetivas, totalizando 5 questões, entregues pessoalmente aos coordenadores, - durante a segunda quinzena no mês de novembro de 2014 - com coordenadores de cursos Técnicos em Secretariado de escolas profissionalizantes de Fortaleza e do Centro de Treinamento e Desenvolvimento – CETREDE , com interesse de sondar sobre sua opinião a respeito do estágio por parte de estudantes de Secretariado Executivo da UFC nos cursos técnicos que coordenam.

O terceiro questionário, com 1 questão objetiva e 7 questões subjetivas, totalizando 8 questões, entregues pessoalmente aos professores, foi dirigido a professores dos mesmos cursos supracitados que ministram disciplinas específicas da área de secretariado com objetivo de indagar de que forma eles avaliam o estágio feito por estudantes do curso superior dentro dos cursos profissionalizantes de Secretariado, abordando, inclusive, o estímulo à carreira docente e o fomento à pesquisa. Responderam a pesquisa 4 coordenadores e 4 professores.

Após colheita das informações, elaborou-se uma análise textual do conteúdo obtido e procedeu-se a discussão dos resultados a fim de mostrar a viabilidade da proposta aqui defendida.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O primeiro aspecto a ser considerado é o interesse de discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará estagiarem, de modo extracurricular, em sala de aula, já que “o exercício de qualquer profissão é prático” (PIMENTA; LIMA, 2004 apud BORSSOI, 2008, s/p). Para tanto, foi aplicado aos alunos do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará um formulário de pesquisa em forma de questionário, com perguntas fechadas, cujo conteúdo se referiu ao interesse pela docência. A coleta dos dados foi realizada em 2014, envolvendo 1 (uma) turma de alunos matriculados na disciplina de estágio supervisionado, referente ao sexto semestre, do curso de Secretariado Executivo, conforme mencionado nos procedimentos metodológicos.

Um dos questionamentos reportou-se ao interesse em cumprir estágio em sala de aula, como professor de cursos de secretariado. Os resultados apontam que 20% dos pesquisados gostariam de fazer ou ter feito algum estágio em docência, justificando seu interesse na necessidade de aproveitar a oportunidade para aprofundar os conhecimentos na área secretarial, em ser reconhecido profissionalmente e em obter experiência no currículo. Destaca-se que o objetivo deste trabalho não é demonstrar que a maioria dos estudantes deseja ministrar aulas, mas mostrar que há interesse em seguir a carreira docente, embora a habilitação do curso de Secretariado Executivo seja bacharelado.

Considerando que a pesquisa nos dias atuais é imprescindível à área de secretariado como um todo, perguntou-se aos discentes pesquisados acerca da influência do estágio no aumento e melhoramento da pesquisa científica. A maioria dos respondentes (93,4%) considera que o estágio em docência melhoraria e aumentaria a produção científica na área Secretarial, confirmando a afirmação de Pimenta e Anastasiou (2010, p.189 apud PORTELA; GIORDANI, 2011, p.224): “há uma tendência de valorização da pesquisa no ato de ensinar”. Nesse contexto, acredita-se que a produção científica é uma atividade indispensável ao professor, sobretudo ao que leciona no ensino superior, o qual se baseia no tripé *ensino*,

pesquisa e extensão. A necessidade de esse profissional se atualizar é constante, bem como a publicação de estudos e pesquisas em veículos de comunicação (anais, revistas e livros, por exemplo); são ações que fomentam a pesquisa e, ainda, dão visibilidade à área.

Ao analisar as grades curriculares dos cursos de 64 universidades federais brasileiras foi constatado que somente 8 delas oferecem o curso superior de Secretariado Executivo, e nesses cursos não houve a identificação de qualquer disciplina relacionada à docência em Secretariado, exceto na Universidade Federal do Ceará, cuja grade curricular atual dispõe, como optativa, a disciplina de Didática em Secretariado. Dessa forma, ela não é necessariamente ofertada por não ser obrigatória, não havendo oportunidade, muitas vezes, de o aluno interessado no magistério cursá-la em nenhum dos semestres. Destaca-se, nesse contexto, a ausência de aula prática mencionada no programa da disciplina, que detalha o conteúdo relacionado ao processo de aprendizagem, deixando a desejar o que, na concepção das pesquisadoras, seria essencial para a internalização de conceito e a vivência na docência, mesmo que o estágio (extracurricular) fosse opcional aos matriculados na disciplina de Didática. Dessa forma haveria chance da prática.

Outro enfoque desta pesquisa se deu a partir de aplicação dos questionários com coordenadores e professores, respectivamente, durante o segundo semestre de 2014, das escolas estaduais de ensino profissionalizante Joaquim Moreira de Sousa, D. Creusa do Carmo Rocha, Professor César Campelo e no Centro de Treinamento e Desenvolvimento (CETREDE), todas localizadas no município de Fortaleza, com intuito de sondar sobre os benefícios que um estagiário de ensino superior traria para a instituição de ensino profissionalizante segundo entendimento desses dois grupos.

Em relação à possibilidade de estágio em sala de aula, 75% dos professores e coordenadores acreditam ser viável o estágio não obrigatório cumprido por estudantes de bacharelado em secretariado dentro de cursos técnicos profissionalizantes. Tal questionamento se deveu ao fato de não haver programa, nem na escola, nem nas universidades, que preveja ter um estudante do ensino superior adquirindo experiência para ministrar aulas. A oportunidade de praticar uma profissão através do estágio é o instante de concretizar o processo ensino e aprendizagem e tornar o estudante autônomo quando da sua profissionalização (Parecer nº21, de 2001, CNE), comprovando o que diz a professora Maria do Socorro Lucena Lima “é no efetivo exercício do magistério que a profissão docente é aprendida de maneira sempre renovada (2008, p.198)”.

Aferiu-se ainda que 75% dos coordenadores e 75% dos professores acreditam que a presença de um estagiário comprometido com o desenvolvimento dos alunos estimularia os estudantes de cursos técnicos a chegarem ao ensino superior. Nesse instante, é viável considerar que a troca de conhecimento é inevitável entre alunos e estagiários, possibilitando a aquisição de novos conhecimentos, agregando conteúdo e vivências: “a cultura vivenciada é trazida para a escola e entra em confronto com o conhecimento formal trazido pelo currículo. Assim, é na sala de aula que acontece o embate entre os conhecimentos das disciplinas, conhecimentos do currículo e a cultura vivida por alunos e professores” (LIMA, 2008, p.199).

Também se apurou que 75% dos professores acreditam que um estágio como o proposto por esta pesquisa teria sido um diferencial em suas carreiras se tivessem tido tal oportunidade no período em que cursavam Secretariado Executivo. Tal discernimento comunga com a necessidade de adaptação do estagiário com a “complexidade” própria da profissão e do dia a dia, cada vez mais dinâmico: “a sociedade moderna tem exigido dos trabalhadores da

educação desempenhos cada vez mais qualificados e eficazes para conviver com as contradições e os problemas da sociedade” (LIMA, 2008, p.198).

Além disso, professores e coordenadores, assim como os estudantes matriculados na disciplina de estágio durante o semestre 2014.2 na Universidade Federal do Ceará, consideram que o estágio de graduandos do curso de Secretariado em sala de aula aumentaria a produção científica, já que “O exercício de qualquer profissão é técnico, no sentido de que é necessária a utilização de técnicas para executar as operações e ações próprias. Assim, o médico, o dentista necessitam desenvolver habilidades específicas para operar os instrumentos próprios de seu fazer. O professor também” (PIMENTA; LIMA, 2006, p.8).

No geral, as pesquisas feitas com os professores dos cursos técnicos de secretariado da cidade de Fortaleza refletem não só a importância da questão defendida, mas também o fato de a proposta auxiliar em problemas pertinentes, como a falta de material atualizado para as aulas, por exemplo. Segundo os professores, um estudante do curso superior traria não só novidades do que está sendo produzido cientificamente, mas representaria a evolução e a quebra de paradigmas da profissão, o que além de ampliar conhecimentos, também faria com que o curso superior fosse mais percebido na sociedade de modo geral.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O secretariado executivo enquanto profissão tem crescido notoriamente. Isso se deve, entre outros fatores, à multiplicidade de conhecimento que deve ter o profissional dessa área para lidar com as diversas situações comuns ao seu dia a dia. As empresas têm buscado, cada vez mais, secretários que sejam capazes de entender de assuntos variados e participar intelectualmente do desenvolvimento da empresa em que está inserido. No entanto, a atuação do secretário executivo não se restringe mais ao ambiente empresarial. A educação não só pode como deve ser uma opção para que o bacharel do curso de secretariado possa atuar e disseminar conhecimentos.

Apesar de a habilitação em bacharelado pressupor atuação no mercado empresarial - no caso dos cursos de secretariado executivo -, ao contexto educacional deve ser dada importância, visto que qualquer pessoa que se torne um profissional formado, em curso superior ou técnico, precisa de professor(es) para transmitir conhecimento e viabilizar a futura carreira de inúmeros estudantes.

Considera-se que o incentivo à carreira, bem como o envolvimento com a área de formação, é um passo para a realização profissional de um modo geral. Nesse sentido, entende-se que a docência também requeira experiência e vivência no contexto educacional. Ao estudante de secretariado executivo faz-se relevante, portanto, a viabilidade de estagiar em sala de aula, conforme propõe o presente trabalho.

Os dados da pesquisa afirmam que há interesse entre estudantes do curso de secretariado executivo em participar de estágio (não obrigatório), em sala de aula, na condição de docente, a fim de experienciar essa proposta de carreira e reafirmar o interesse pelo magistério. Do mesmo modo, a presença de alunos do bacharelado em Secretariado Executivo foi bem apreciada pelos professores e coordenadores dos cursos técnicos profissionalizantes de Fortaleza, os quais consideraram o estágio extracurricular mencionado praticável, o que fomentaria, entre outros benefícios: a atualização sobre a profissão, a reflexão sobre

regulamentação e preconceitos, o desenvolvimento de atividades práticas, como oficinas, o incentivo à formação em nível superior, entre outros.

Outros dados investigados mostram que não há incentivo à carreira docente nas grades curriculares dos cursos superiores de secretariado, uma vez que em nenhuma universidade ou faculdade do país - com exceção da Universidade Federal do Ceará (UFC) - há disciplina voltada para o ensino. No entanto, se há interesse por parte de estudantes do curso de Secretariado Executivo da UFC em ministrar aulas, na condição de estagiários, em cursos técnicos profissionalizantes e se há uma disciplina voltada especificamente para a docência, o estágio em cursos e escolas deve ser considerado no âmbito acadêmico. Tal singularidade tornaria o curso de Secretariado da UFC diferenciado frente aos demais e talvez incentivasse outras universidades a ofertar disciplinas voltadas para a docência.

Considera-se, portanto, que a presente pesquisa conseguiu motivar uma reflexão sobre a possibilidade de implementação de estágio não obrigatório na área. Diversos aspectos foram considerados, entre eles os possíveis campos de atuação e o reforço científico da docência na área. Entre os pesquisados, o tema foi percebido com surpresa e admiração, afinal, trata-se de quebrar paradigmas tendo em vista que a área é geralmente relacionada a atividades mais técnicas. Porém, é unânime a opinião de que para exercer a profissão de secretário executivo e professor existem várias habilidades em comum, dentre elas a capacidade de falar em público e ter comunicação eficiente.

Verificar a possibilidade de estágio em cursos técnicos profissionalizantes em secretariado por parte de alunos da graduação em secretariado suscitou outros aspectos que podem ser retomados futuramente, quais sejam: pensar numa regulamentação acadêmica que permita ao estudante se Secretariado Executivo também estagiar em sala de aula durante a graduação; planejar a oferta da disciplina de Didática em Secretariado de modo a ampliá-la para que a prática - em sala de aula - possa ser exercida por alunos que tenham tal interesse, já que não há previsão de aulas práticas no programa dessa cadeira; refletir sobre a noção de que muitas habilidades peculiares ao secretário coadunam com as do magistério, recuperando a atividade de ensinar exercida pelos escribas, origem da profissão secretário na Antiguidade.

REFERÊNCIAS

BERNARDY, Katieli; PAZ, Dirce Maria Teixeira. Importância do Estágio Supervisionado para a formação de professores. In: SEMINÁRIO INTERINSTITUCIONAL DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO, XVII, 2012, Cruz Alta. Anais do: **XVII Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e Extensão**, Cruz Alta: Universidade de Cruz Alta, 2012. Disponível em: <<http://www.unicruz.edu.br/seminario/downloads/anais/ccs/importancia%20do%20estagio%20supervisionado%20para%20a%20formacao%20de%20professores.pdf>>. Acesso em: 24 set. 2014.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, Cascavel, vol.5, n.5, p. 157-172, 2006. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>>. Acesso em: 20 out. 2014.

BORSSOI, Berenice Lurdes. O estágio na formação docente: da teoria à prática, ação-reflexão. Trabalho apresentado no **Simpósio Nacional de Educação, 1º e Semana da Pedagogia, XX**, Cascavel, 2008. Disponível em: <<http://www.unioeste.br/cursos/cascavel/pedagogia/eventos/2008/1/Artigo%2028.pdf>>. Acesso em 12 nov. 2014.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Parecer CNE/CP 21/2001, 6 de agosto de 2001. **Do parecer no tocante a Duração e carga horária dos cursos de Formação de Professores da Educação Básica, em nível superior, curso de licenciatura, de graduação plena**, Brasília, 6 ago. 2001, p.1-16. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/cnecp_212001.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2014.

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**. Ministério da Educação, Brasília, DF, 23 jun.2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 25 set. 2014.

BRASIL. **Nova cartilha esclarecedora da Lei do estágio**. Lei 11.788, de 25 de Setembro de 2008. Ministério do Trabalho e Emprego. Brasília, DF, set de 2008. Disponível em: <http://www2.mte.gov.br/politicas_juventude/Cartilha_Lei_Estagio.pdf>. Acesso em: 24 set. 2014.

BRASIL. **Referenciais Curriculares Nacionais dos Cursos de Bacharelado e Licenciatura**. Ministério da Educação. Brasília, DF, Abril de 2010. Disponível em: <<http://www.dca.ufrn.br/~adelardo/PAP/ReferenciaisGraduacao.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2014.

DURANTE, Daniela Giaretta; VAZ, Caroline de Fátima Matiello; BERTOLETTI, Roberta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos; CHAIS, Cassiane Atuação e Ascensão Profissional a partir da Formação em Secretariado Executivo: Levantamento com Egressos da UPF/RS, **Revista de Gestão em Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 170-193, 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/76#.VcexYPmbokU>>. Acesso em: 25 set. 2011.

GARCIA, Elisabeth Virag. Um estudo sobre a profissional secretária a partir da Análise do Discurso. **Revista UNICSUL**, São Paulo, v. 1, p. 71-82, 2001.

GERARDIN, Ubirajara Junior; MONTEIRO, Aneridis Aparecida; GIANI, Viviana Cristina. Currículos de Secretariado Executivo: algumas reflexões. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v.2, n.2, p.58-78, jul. /dez., 2011.

GODOY, Arilda Schmit. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v.35, n.2, p.57-63, 1995. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2014.

LIMA, Maria Socorro Lucena Lima. Reflexões sobre o estágio/prática de ensino na formação de professores. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 23, p. 195-205, jan. /abr. 2008. Disponível em: <http://nead.uesc.br/arquivos/Biologia/mod5bloco4/texto-reflexoes_sobre_estagio-e-pratica-de-ensino.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2014.

MARTINS, Cibele Barsalini *et al.* A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.1, n.1, p.69-89, jan. /jun. 2010.

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

PIMENTA, Selma Garrido; LIMA, Maria Socorro Lucena. Estágio e Docência. **Revista Poiesis**. São Paulo, v.3, n.3 e 4, p.5-24, 2006. Disponível em: <http://www.cead.ufla.br/sisgap/cadSelecao/editais/outros/Estagio%20e%20docencia:%20diferentes%20concepcoesEdital062013_2.pdf>. Acesso em: 22 set. 2014.

PORTELA, Vânia Maria Marques; GIORDANI, Estela Maris. Docência universitária: desenvolvendo competências linguísticas em leitura(s) e produção textual científica. In: **Congresso Responsabilidade e Reciprocidade**, Recanto Maestro, 2011. Disponível em: <reciprocidade.emnuvens.com.br/rr/article/download/25/23>. Acesso em: 13 nov. 2014.

SALDANHA, Luis Cláudio Dallier. O mercado de trabalho e a formação profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, Cascavel, vol.4, n.4, p.9-19, 2005. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/407/320>>. Acesso em: 20 out. 2014.

SOUZA, Nadia Aparecida de. A relação teoria-prática na formação do educador. **Semina: Ciências Sociais e Humanas**, Londrina, v. 22, p. 5-12, set. 2001. Disponível em: <http://www.uel.br/proppg/portal/pages/arquivos/pesquisa/semina/pdf/semina_22_1_21_33.pdf>. Acesso em: 20 out. 2014.

VEIGA, Ilma Passos Alencastro. Docência Universitária na Educação Superior. In: **Simpósio do Instituto de Estudos e Pesquisas Educacionais, VI**, Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.unochapeco.edu.br/static/data/portal/downloads/2130.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2014.

FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: OFERTA DE DISCIPLINA DE RELAÇÕES PÚBLICAS NOS CURSOS BACHARELADOS DO BRASIL

Alessandra Pereira Da Silva Vieira

alesandra.psv@gmail.com

Daniela Giareta Durante

danielagiareta@gmail.com

Conceição de Maria Pinheiro Barros

conceicaompb@ufc.br

UFC

RESUMO: O trabalho do secretário executivo exige interação constante com os públicos interno e externo da empresa. Tal interação também é denominada de Relações Públicas (RP), o que justifica o interesse em investigar a formação acadêmica em Secretariado e as RP, tendo como questão de pesquisa: como é a oferta da disciplina de Relações Públicas nos cursos bacharelados em Secretariado Executivo? O objetivo consiste, portanto, em analisar a oferta da disciplina de Relações Públicas nos cursos bacharelados em Secretariado Executivo do Brasil. A pesquisa é descritiva, qualitativa, utilizando-se do método documental. Foram analisadas as estruturas curriculares dos cursos que prestaram Enade em 2012 para identificar a presença da disciplina de Relações Públicas e, nos casos positivos, foram levantadas suas características. A disciplina foi identificada em 14 cursos. Observou-se que a oferta não é padronizada entre os 14 cursos em relação à carga horária, semestre de oferta, obrigatoriedade ou optativa. A denominação e conteúdos da disciplina igualmente são variados. Oito disciplinas contemplam conteúdos não específicos de Relações Públicas. Dada a importância dos conhecimentos de relações públicas na atuação do secretário executivo, logo, relevante na formação acadêmica, a temática merece ser mais explorada no Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Formação profissional. Relações Públicas. Secretariado Executivo

1 INTRODUÇÃO

A formação em Secretariado Executivo é abrangente e interdisciplinar contando em sua organização curricular com disciplinas específicas de Secretariado Executivo e com conhecimentos de várias áreas do saber, a exemplo de Economia, Contabilidade, Direito, Matemática, Administração, Psicologia, entre outras. Tal formação se justifica pelas características da atuação profissional que acontece nos mais variados tipos de organizações e setores. Espera-se que esse profissional tenha visão holística dos departamentos da empresa, que entenda como funcionam, quais suas demandas e a melhor forma de atendê-las. O secretário, além de dar o suporte à alta gestão, atua como elo entre os diretores e os demais funcionários. É também, muitas vezes, o responsável pelo contato com o público externo, clientes, fornecedores, sociedade e, em alguns casos, responde pelas redes sociais da empresa, sempre com o objetivo de estabelecer um bom relacionamento entre a empresa e os seus públicos (BISCOLI; LOTTE, 2006; NEIVA; D'ELIA, 2009, DURANTE, 2012).

Deste modo, o trabalho secretarial se caracteriza pelo ato de comunicar, seja por meio da escrita e da fala, seja através de signos, símbolos ou sinais, sendo a comunicação uma

competência primordial a ser desenvolvida por este profissional. Além disso, a atividade com os dados e informações é a principal contribuição das atribuições do secretário executivo à organização, interferindo em todo o fluxo de informações, consequentemente, nos conhecimentos que serão criados e nas decisões que serão tomadas. (DURANTE, 2012). Tal caracterização também é defendida por Bíscoli e Lotte (2006, p. 161) quando apontam que no “[...] processo da comunicação organizacional circunda todas as atividades e atribuições do secretário executivo”.

A necessidade de o secretário executivo desenvolver a habilidade em comunicação também fica clara no 4º artigo da lei de regulamentação da profissão, [Lei 7.377/85](#), atualizada pela [Lei 9.261/96](#), em que constam as atribuições deste profissional: funções administrativas, assessoria, redação de textos, interpretação, síntese e redação de documentos, discursos, conferências e palestras, coleta de informações, tradução em idioma estrangeiro para atender as necessidades comunicativas da empresa (BRASIL, 1996).

Partindo dessas reflexões, considera-se a relevância desta investigação por possibilitar a discussão da formação em Secretariado Executivo, focalizando disciplinas que visam capacitar o profissional a atuar no papel de comunicador, tendo em vista que o secretário está em constante interação com os públicos interno e externo da organização e que tal envolvimento pode impactar diretamente na imagem da empresa, de forma positiva ou negativa, a depender do modo como for direcionado. Essa abordagem encontra-se na área de domínio e conhecimento das Relações Públicas, que existe no Brasil como curso de graduação (tecnológico e bacharel) e pode ser contemplada na formação de Secretariado Executivo como disciplina de Relações Públicas ou como conteúdo de alguma outra que não necessariamente recebe essa denominação. Assim, busca-se saber: como é a oferta da disciplina de Relações Públicas nos cursos bacharelados em Secretariado Executivo?

No que tange aos objetivos, a presente pesquisa consiste em analisar a oferta de disciplinas de Relações Públicas nos cursos bacharelados em Secretariado Executivo do Brasil. Para tanto, foram traçados dois objetivos específicos: i) identificar os cursos bacharelados de Secretariado Executivo do Brasil que ofertam a disciplina de Relações Públicas e as características dessa oferta; ii) verificar a ementa das disciplinas de Relações Públicas ofertadas para o curso de Secretariado Executivo, com o intuito de identificar o que é estudado, apontando semelhanças e diferenças entre os cursos.

Estudos na área secretarial têm se preocupado com o tema (LEITE, 2010; ARTICO, 2013). O estudo de Leite (2010) buscou refletir sobre a importância das relações públicas no Secretariado Executivo, evidenciando que há aproximação entre as duas áreas, mas aponta que cada uma tem suas especificidades, sendo importante a compreensão teórica e prática dos conhecimentos de ambas para que se possa usufruir das suas contribuições.

De forma complementar, Artico (2013) observou a necessidade de o secretário executivo ter conhecimentos de relações públicas e como uma área complementa a outra. A autora concluiu que o secretário executivo, assim como o profissional de relações públicas, deve compreender a importância da comunicação para a empresa e priorizá-la, tendo em vista a influência que exerce sobre os resultados da organização.

Tratando-se da estruturação do presente artigo, têm-se na sequência a fundamentação teórica abordando a formação em Secretariado Executivo e as relações públicas. O terceiro tópico é dedicado à apresentação dos procedimentos metodológicos adotados na condução do estudo.

No quarto tópico descrevem-se os dados e resultados obtidos para, nas considerações finais, destacar as conclusões do estudo.

2 A FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO E AS RELAÇÕES PÚBLICAS

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei No. 9.394/96 (LDB), contempla diversas modalidades da educação, entre elas, a formação superior. Conforme o artigo 43º, a Educação Superior objetiva, dentre outros aspectos, a formação nas diversas áreas de conhecimento, a capacitação para a inserção profissional e a participação no desenvolvimento social (BRASIL, 1996).

Tais objetivos da Educação Superior afirmam a necessidade e a importância da existência de um elo entre educação, trabalho e sociedade, campos indissociáveis da vida do ser humano. Para Severino (2007, p. 22), “a educação superior tem uma trílice finalidade: profissionalizar, iniciar a prática científica e formar a consciência político-social do estudante”. Atingindo essas finalidades, a universidade estará cumprindo o seu papel de contribuir para o desenvolvimento da sociedade na qual está inserida (SEVERINO, 2007).

Na perspectiva desta investigação, a formação situa-se no campo educacional que tem como objetivo maior a formação de futuros profissionais. Toma-se como ponto de partida a ideia de que a formação diz respeito à aquisição do saber-fazer e do saber-ser, associados à preparação para o exercício de uma determinada atividade (ALMEIDA, 2012).

A formação em Secretariado Executivo é abrangente e diversificada, contempla a interdisciplinaridade e com isso possibilita e incentiva aos discentes o contato com outras áreas do saber. Essa pluralidade na formação se deve, em parte, ao fato de que sua atuação exige visão do todo organizacional e, ao mesmo tempo, olhar cuidadoso sobre cada parte, visto que trata de problemas, conflitos e decisões, sem que, obrigatoriamente, haja intervenção por parte do gestor. Sobre a interdisciplinaridade da área, Nascimento (2012, p. 109) considera que [...] “o secretariado é uma área de conhecimento que se vale de estudos teóricos de outras áreas, entre as quais a administração, a psicologia, a economia, a sociologia, a comunicação social e a linguística”.

Atualmente existem no Brasil duas modalidades de cursos superiores em Secretariado Executivo, o bacharelado e o tecnológico. O primeiro curso superior na área teve início no ano de 1969. A regulamentação da profissão, ocorrida em 1985, pela Lei nº 7.377, intensificou a busca pela formação superior, conseqüentemente a abertura de cursos em todo o território nacional. O período de 1997 a 2007 foi o auge em quantidade de cursos em Secretariado abertos no país. Cielo, Schmidt e Wenningkamp (2013) acreditam que isso se deu pela ampliação da Educação Superior, processo que ocorreu em todo o território nacional e que ganhou força na década de 1990, impulsionada por medidas governamentais, por meio do Plano Nacional de Educação.

Em 2004, o parecer CES/CNE 0102/2004 instituiu que as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Secretariado devem possibilitar o desenvolvimento dos diversos perfis exigidos pela sociedade, formando “[...] um profissional adaptável e com a suficiente autonomia intelectual e de conhecimento para que se ajuste sempre às necessidades emergentes” (BRASIL, 2004, p. 2).

Em observância ao parecer CES/CNE 0102/2004, em 2005, foram estabelecidas as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para os cursos de graduação em Secretariado Executivo, com a

publicação da Resolução CNE/CES 3/2005, que expõe as direções que devem ser seguidas pelas Instituições de Ensino Superior (IES) para a formação destes profissionais. As DCN proporcionaram liberdade para que as instituições adequassem seus projetos de cursos à realidade local, bem como buscassem desenvolver profissionais capazes de atuar em diversas áreas relacionadas ao seu campo de atuação, envolvendo atividades de assessoria, gerenciamento, empreendedorismo e consultoria, de modo que atendessem às necessidades que o ambiente de trabalho exige em cada região (BRASIL 2005).

As DCN também definem os conteúdos que devem ser contemplados pelos projetos pedagógicos dos cursos. Tais conteúdos estão divididos em três tipos: conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos. No primeiro estão elencados os estudos relacionados às ciências sociais, jurídicas, econômicas, da comunicação e informação. Em conteúdos específicos, constam os estudos das técnicas secretariais, gestão secretarial, administração, planejamento estratégico, organização e métodos, psicologia empresarial, ética, aprofundamento da língua nacional e o domínio de uma língua estrangeira, pelo menos. Nos conteúdos teórico-práticos estão os laboratórios informatizados, o estágio curricular supervisionado e as atividades complementares (BRASIL, 2005). Observa-se, portanto, que as DCN para o curso de Secretariado Executivo preveem a comunicação e a informação como linhas de ensino (conteúdos básicos) a serem contempladas nos projetos pedagógicos dos cursos.

Ainda, de acordo com as DCN para os cursos de graduação em Secretariado Executivo, as instituições devem possibilitar a formação de profissionais com “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” (BRASIL, 2005, p. 2), bem como, proporcionar o desenvolvimento da capacidade de gerenciar com sensibilidade, competência e discrição as informações e os processos de comunicações internos e externos da organização. (BRASIL, 2005). Mais uma vez, as diretrizes apontam caminhos para os cursos de Secretariado que remetem a necessidade de habilitar os discentes para os desafios relacionados à comunicação e a informação, características presentes nos conhecimentos de relações públicas.

É pela consciência da importância dos processos de comunicação para o secretário executivo na empresa que se enxerga uma aproximação com as relações públicas, que segundo Kunsch (1999, p. 140), tem a função essencial de “administrar e gerenciar, nas organizações, a comunicação com os diversos públicos, com vistas à construção de uma identidade corporativa e de um conceito institucional positivo junto à opinião pública e à sociedade em geral”.

O termo Relações Públicas, como outras palavras, tem vários significados e por isso diz-se que é polissêmico, podendo fazer referência a uma profissão, um profissional, uma atividade, uma disciplina. Penteado (1984, p. 5) define as relações públicas como “o conjunto dos processos da arte de se obter aceitação social”. Para França (2003, p. 150), trata-se de “uma atividade estratégica de relacionamentos com públicos específicos”, afirmação que é corroborada por Pinho (2009, p. 83) que entende as relações públicas como “uma função de administração estratégica dos contatos e do relacionamento entre uma organização e os diferentes públicos que a constituem ou que com ela se relacionam e interagem”. Da definição mais genérica a mais específica, é possível perceber uma mesma linha de raciocínio, onde o termo relações públicas está ligado a estratégia de relacionamento.

Com relação ao exercício da atividade de Relações Públicas, Simões (2009) identifica funções de pesquisa, diagnóstico, assessoria, planejamento, execução, coordenação, controle e avaliação, o que classifica a atividade de Relações Públicas como administrativa. Classificação que é confirmada por Simon (1994, p. 18 *apud* KUNSCH, 2003, p. 101), ao entender as relações públicas como “a função administrativa que avalia as atitudes do público, identifica as políticas e os procedimentos de uma organização com o interesse público e executa um programa de ação e comunicação para obter a compreensão e aceitação do público”. Igualmente Ianhez (1997, p. 155) aponta as relações públicas como a comunicação na administração, afirmando que “ela apoia, orienta e assessora todas as áreas da organização no tocante à forma mais adequada de conduzir suas relações com o público”.

Kunsch (2003) apresenta quatro funções, que podem ser consideradas essenciais para planejar e gerir as relações públicas nas organizações, sendo elas a função administrativa, a estratégica, a mediadora e a política. A autora explica que na função administrativa as relações públicas gerenciam o processo comunicativo no interior da empresa, objetivando a interação entre os setores. Sobre a função estratégica, afirma que esta ajuda no modo como a organização vai ser vista pela sociedade, é através dela que se mostra o que é a empresa, o que faz, sua missão, visão, valores. Busca-se com a função estratégica a construção de credibilidade e o fortalecimento institucional. Já a função mediadora propicia o diálogo da organização com os públicos e é responsável por fazer a leitura do ambiente e intermediar as relações da empresa com a sociedade. A função política está ligada às relações de poder que ocorrem no interior da empresa e ao gerenciamento das crises e confrontações sociais nas quais a organização esteja envolvida, ou seja, é através da função política que as relações públicas se apresentam para “gerenciar problemas de relacionamento, internos e externos, surgidos ou provocados pelo comportamento de determinados públicos e/ou por certas decisões das organizações” (KUNSCH, 2003, p. 110).

Assim, fica exposto que a área de relações públicas é a responsável por gerenciar de forma estratégica a relação da organização com os públicos envolvidos e que isso não ocorre de maneira isolada, mas interligada a todos os outros setores da empresa, atuando conjuntamente com o objetivo de alcançar as metas estabelecidas. Caracteriza-se como uma atividade que busca atrair atenção e conquistar aceitação para uma causa, seja ela política, religiosa, social, educacional ou a pura aproximação de uma organização com seus públicos, contribuindo para a formação da opinião destes (TUZZO, 2005).

É no contexto de preparar o profissional de Secretariado para gerir a comunicação, a informação, e os documentos da organização que se encontra uma aproximação com as Relações Públicas, que tem como fim maior zelar pela imagem da empresa fazendo uso de estratégias de relacionamento. Os conhecimentos de comunicação e informação estão previstos nas diretrizes curriculares para os cursos de Secretariado Executivo como conteúdos básicos à formação em nível de bacharelado, de modo a garantir que seja oferecida aos discentes a formação necessária nesse campo para que se possa exercer com eficácia e na totalidade o seu papel no âmbito da organização.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa classifica-se como descritiva e tem abordagem qualitativa, tendo em vista que procurou observar, analisar e interpretar fenômenos, bem como atribuir significados (GIL,

1991). Foi utilizado o método documental, cuja coleta de dados ocorreu nos Projetos Pedagógicos dos cursos de bacharelado em Secretariado Executivo, em suas ementas e estruturas curriculares.

O universo da pesquisa consistiu nos cursos de Secretariado Executivo do Brasil que tiveram alunos participando do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), realizado em 2012. A escolha recaiu sob esses cursos por ser um dos procedimentos que o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) usa para avaliar a qualidade dos cursos de graduação, cujos resultados estão disponíveis para consulta pública e a fonte é considerada confiável.

Os alunos prestam o exame e as médias geram um conceito para o curso, que pode variar de um a cinco, sendo o cinco o conceito máximo e o um o mínimo. Ainda o curso pode ficar sem conceito (SC) por vários motivos. Para a realização da pesquisa, tomou-se como referência os cursos que obtiveram conceito três ou superior, por considerar que estes estão dentro do padrão de qualidade regular a ótimo.

Nesse sentido, a seleção dos cursos observou os seguintes requisitos:

- a) Ser curso de Secretariado Executivo ofertado no território nacional, na modalidade bacharelado e presencial.
- b) Ter participado do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes 2012.
- c) Ter atingido conceito igual ou superior a três no referido exame.

O recolhimento dos dados se deu inicialmente por uma busca no *site* do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), <http://portal.inep.gov.br/>, onde ao clicar na aba “Ensino Superior” tem-se acesso ao Enade, onde constam desde provas, gabaritos a resultados e relatórios. No ícone “Resultados”, selecionou-se o ano 2012 e, na sequência, o Secretariado Executivo. Com isso foram identificados 74 cursos de Secretariado Executivo que participaram do exame e desses, 56 obtiveram conceito a partir de três, como demonstra o Quadro 1.

Quadro 1 – Número de cursos de Secretariado Executivo no Enade por conceito

Conceito	Sem Conceito	1	2	3	4	5		
Fonte: 2012	Quantidade de	4	2	12	30	16	10	INEP,

Posteriormente procedeu-se a busca nos *sites* das IES que ofertam os 56 cursos selecionados a fim de verificar a estrutura curricular dos mesmos, objetivando identificar as características da oferta da disciplina de Relações Públicas. Nem todas as informações foram encontradas num primeiro momento, pois não são todas as IES e cursos que disponibilizam em seus *sites* a estrutura curricular ou informam se a disciplina é obrigatória ou optativa, ou ainda, o ementário das disciplinas. Diante disso, foram encaminhados *e-mails* e mensagens através dos *sites* das IES com vistas a preencher as informações faltantes. Em alguns casos também foram realizados telefonemas na insistência de conseguir os dados necessários à conclusão desta pesquisa. Com essas tentativas, obtiveram-se informações de 47 cursos, do total de 56, dos

quais 14 ofertam a disciplina de Relações Públicas. Os resultados obtidos são descritos na sequência, fazendo-se a análise de conteúdo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Inicialmente procurou-se identificar em quais IES o curso de Secretariado Executivo oferta a disciplina de Relações Públicas, a unidade federativa e categoria administrativa da IES, bem como a nomenclatura da disciplina (Quadro 2).

Quadro 2 - Cursos que possuem a disciplina de Relações Públicas na estrutura curricular

UF	IES	Pública Privada	Nome da disciplina
SP	Centro Universitário Assunção (UNIFAI)	Privada	Marketing e Relações Públicas
SP	Centro Universitário Fecap (FECAP)	Privada	Relações Públicas e Humanas
PR	Centro Universitário Internacional (UNINTER)	Privada	Relações Públicas
SP	Faculdade de Presidente Prudente (FAPEPE)	Privada	Relações Públicas
DF	Faculdades Integradas da Upis (UPIS)	Privada	Relações Públicas e Responsabilidade Social
PR	Faculdades Integradas do Brasil (UNIBRASIL)	Privada	Relações Públicas e Comunicações
PR	Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR)	Privada	Gestão Secretarial I (Relações Públicas)
PA	Universidade do Estado do Pará (UEPA)	Pública	Relações Públicas, Cerimonial e Etiqueta
PB	Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	Pública	Relações Públicas
PE	Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	Pública	Relações Públicas
RR	Universidade Federal de Roraima (UFRR)	Pública	Relações públicas e Humanas
AP	Universidade Federal do Amapá	Pública	Relações Públicas

	(UNIFAP)		
CE	Universidade Federal do Ceará – UFC	Pública	Administração e Assessoria em Relações Públicas
SC	Universidade Regional de Blumenau – FURB	Pública	Relações Públicas

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Observa-se, pelo Quadro 2, que em todas as regiões do país há pelo menos um curso de Secretariado Executivo que oferta a disciplina de relações públicas em sua estrutura curricular e apesar de a quantidade não ser elevada, pode-se entender que o ensino das Relações Públicas no Secretariado não se dá apenas por uma peculiaridade regional, mas por uma necessidade própria da área, pelo papel que esse profissional exerce na organização no que diz respeito a comunicação e a relação com os públicos. Pode-se verificar também que na região sul a oferta é maior, quatro instituições, mais especificamente no estado do Paraná, onde três IES ofertam a disciplina.

Quanto à categoria administrativa, não houve diferença no que se refere à quantidade entre as IES públicas e privadas participantes deste estudo, pelo contrário, observou-se que das 14 disciplinas identificadas, sete estão em IES de natureza pública e sete de instituições privadas. Chamou atenção, desde o primeiro momento, a diversidade quanto à nomenclatura das disciplinas, pois foram identificados oito nomes diferentes entre as 14 disciplinas analisadas. Em seis IES a nomenclatura é exclusiva “Relações Públicas”. Nas demais, as relações públicas aparecem juntamente com *marketing*, responsabilidade social, comunicação, assessoria, gestão secretarial, entre outras, demonstrando a amplitude das relações públicas e estabelecendo uma ligação com outras áreas, o que confirma o posicionamento de Tuzzo (2005) quanto ao fato de que as ações de relações públicas não se darem de maneira isolada na organização, mas em conjunto com os demais setores. Observa-se que todas as áreas que foram agregadas as relações públicas nas nomenclaturas das disciplinas estão envolvidas nos processos de comunicação com os públicos, sejam eles internos ou externos, e que estas, direta ou indiretamente, fazem uso de estratégias de relacionamento. Não se percebeu concentração de nomenclatura por região geográfica.

No Quadro 3 são apresentadas informações referentes a carga horária, o semestre ou ano em que a disciplina é ofertada e a forma como é disponibilizada na estrutura curricular, se como disciplina obrigatória ou optativa.

Quadro 3 – Carga horária, semestre/ano e tipo de oferta da disciplina nos cursos

IES	Nome da disciplina	CH	Semestre/ano	Obrigatória/ Opcional
UNIFAI	Marketing e Relações Públicas	80	-	-

FECAP	Relações Públicas e Humanas I e II	40 cada	5º e 6º semestre	Obrigatórias
UNINTER	Relações Públicas	80	3º ano	Obrigatória
FAPEPE	Relações Públicas	40	4º semestre	Obrigatória
UPIS	Relações Públicas e Responsabilidade Social	75	6º semestre	-
UNIBRASIL	Relações Públicas e Comunicações	80	4º semestre	Obrigatória
PUC-PR	Gestão Secretarial I (Relações Públicas)	40	5º semestre	Obrigatória
UEPA	Relações Públicas, Cerimonial e Etiqueta	80	2º ano	Obrigatória
UFPB	Relações Públicas	45	8º semestre no currículo noturno e 7º no diurno	Obrigatória
UFPE	Relações Públicas	60	7º semestre	Obrigatória
UFRR	Relações públicas e Humanas	60	7º ou 8º a escolha do aluno	Optativa
UNIFAP	Relações Públicas	60	8º semestre	Optativa
UFC	Administração e Assessoria em Relações Públicas	64	8º semestre	Obrigatória
FURB	Relações Públicas	36	3º semestre	Optativa

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Quanto à carga horária, não se identifica um padrão pré-estabelecido, varia de 36 a 80 horas aula, destacando-se que quatro cursos atribuem 80 horas a disciplina, demonstrando a preocupação em oferecer conhecimentos e aprendizagens consistentes nessa área. A esse respeito é conferido as IES a liberdade de definirem a carga horária das disciplinas em suas estruturas curriculares (BRASIL, 2003). Igualmente ocorre com o período em que a disciplina é ofertada, pois varia do 3º ao 8º semestre. Já quanto à obrigatoriedade, observa-se que em oito cursos a disciplina é componente obrigatório na estrutura curricular e nos demais, optativo.

O fato de não se conseguir estabelecer nenhuma relação lógica quanto à carga horária e o tipo de oferta ou semestre em que a disciplina é disponibilizada, atesta a autonomia das IES prevista nas diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação. Como exemplo, cita-se o curso da UFRR, no qual a disciplina é optativa e o discente pode optar por cursá-la no 7º ou no 8º semestre do curso. Já na UFPB, a disciplina é mantida como obrigatória e existe uma variação de oferta do semestre do curso diurno com o noturno; para o primeiro a disciplina é ofertada no 7º semestre e para o segundo no 8º. Outra observação é que alguns cursos têm o sistema semestral enquanto outros funcionam em sistema anual.

O passo seguinte foi conhecer a ementa das disciplinas com vistas a apontar semelhanças e diferenças de conteúdos existentes entre elas. Um aspecto que surgiu no decorrer do estudo foi identificar o ano da última atualização curricular para analisar qualquer relação com a oferta da disciplina. Em quatro casos não foi possível a verificação das ementas das disciplinas e/ou a atualização mais recente do currículo do curso, pois um dos cursos foi encerrado e nos *sites* das outras três IES não foi encontrada a ementa e nem disponibilizada via *e-mail*. Tais dados estão dispostos no Quadro 4.

Quadro 4 – Conteúdos das disciplinas

IES por sigla	Nome da disciplina/ Atualização curricular	Ementa
UNIFAI	Marketing e Relações Públicas	Não foi possível ter acesso a essa ementa
FECAP	Relações Públicas e Humanas I e II Atualizado em 2013	I - Estudos sobre conceitos, princípios e processos, técnicas e ferramentas das relações públicas. Reflexão sobre os novos paradigmas e desafios das Relações Públicas e da comunicação no ambiente contemporâneo. II - Estudos sobre conceitos, princípios e processos, técnicas e ferramentas das relações públicas. Reflexão sobre os novos paradigmas e desafios das Relações Públicas no ambiente contemporâneo e a interface da área de comunicação institucional com a área do secretariado.
UNINTER	Relações Públicas	Conceitos e funções de Relações Públicas. Visão sistêmica de Relações Públicas. Relações Internacionais e Relações Públicas. As organizações: público interno e externo. O relacionamento entre os diversos públicos e a

	Atualizado em 2013	empresa. Processos de comunicação. Relações públicas na organização. Relações com os funcionários. Relações com a imprensa. Relações com os clientes.
FAPEPE	Relações Públicas	Não foi possível ter acesso a essa ementa
UPIS	Relações Públicas e Responsabilidade Social Atualizado em 2007	Não foi possível ter acesso a essa ementa
UNIBRASIL	Relações Públicas e Comunicações	Estrutura e funcionamento de serviço de Relações Públicas. Principais atividades de Relações Públicas. Relações Públicas, privadas e governamentais. Cerimonial. A comunicação publicitária no mundo contemporâneo. Sistemas de controle dos meios de comunicação publicitária e o papel que hoje assumem no processo de desenvolvimento dos povos. As modalidades das mensagens e a natureza dos veículos publicitários.
PUC-PR	Gestão Secretarial I (Relações Públicas) Atualizado em 2010	Origem e processo das relações públicas. O objetivo de Relações Públicas. Classificação dos públicos que interagem com a ação de relações públicas. Comportamento coletivo e desenvolvimento da opinião pública. Gestão da Informação nas organizações.
UEPA	Relações Públicas, Cerimonial e Etiqueta Atualizado em 2004	Cerimonial: histórico, conceito, importância e aplicação. Critérios e ordem de preferência. Leis que regulamentam as precedências. Cerimonial escrito. Eventos: planejamento, execução, recurso, providências na organização de eventos, cerimonial, protocolo e etiqueta. Protocolo e cerimonial: dos trajes, condecorações, símbolos nacionais: bandeiras e hinos,

		condutas e atividades, eventos específicos, títulos e honrarias, ações beneficentes. Relações públicas: histórico, conceitos, objetivos. O RP e o secretário. Realização de um evento.
UFPB	Relações Públicas Atualizado em 2006	Conceito e definições. Público: tipos e características. Pesquisa de opinião pública. Imagem institucional. Relacionamento interno e externo.
UFPE	Relações Públicas Atualizado em 2012	Conceitos básicos. Relações públicas nas organizações. Relações com a clientela. Métodos de análise e medição da imagem pública. Técnicas de impacto. Sistemas comunicacionais para obtenção de apoio popular e instituições e serviços..
UFRR	Relações Públicas e Humanas Atualizado em 2008	As relações humanas e o ambiente de trabalho; Estrutura organizacional: O indivíduo, o grupo e a direção da empresa; Clima organizacional: Relações Humanas entre os grupos; Desenvolvimento Organizacional e liderança: participar e dirigir um grupo de trabalho; Liderança de reuniões: presidir e conduzir uma reunião; Marketing pessoal e marketing de relacionamento; Os problemas de relações Humanas: soluções de problemas de tensão e evolução; Estudo de caso: descrever as estratégias que a empresa pesquisada utiliza para desenvolver a motivação, trabalho em equipe e liderança entre os funcionários.
UNIFAP	Relações Públicas Atualizado em 2008	Conceito e definições. Público: tipos e características. Pesquisa de opinião pública. Imagem institucional. Relacionamento interno e externo.
UFC	Administração e Assessoria em Relações Públicas	Organização, método e princípio administrativo em relações públicas. Elementos de Administração e Organização. Política Administrativa. Nível de consultoria. Funções da pesquisa e planejamento.

	Atualizado em 2006	Aspectos de orientação e formalização administrativa. Pesquisa e análise de mercado de trabalho. Estudos operacionais da implantação das assessorias de relações públicas. Determinação da estrutura de serviços e programas de RP em organização, instituições e empresas públicas e privadas. Fatores determinantes das atividades administrativas do RP. Seleção de públicos. Atribuições da assessoria de RP. Autoridade e desempenho. Organograma empresarial e estrutura administrativa. Filosofia administrativa.
FURB	Relações Públicas Atualizado em 2011	A excelência em empresas de serviços. Cultura e clima organizacional. Relacionamento com clientes. Comunicação integrada. Relações com o público interno e externo. Pesquisa de opinião. Planejamento de relações públicas. Objetivo: Reconhecer a função e o contexto ambiental das empresas de serviços. Compreender as estratégias de qualidade e identificar os riscos na prestação de serviços. Identificar as características estratégicas da atividade de relações públicas. Compreender o processo de planejamento de relações públicas.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

A FECAP contempla o ensino das Relações Públicas em duas disciplinas, tendo como nomenclatura Relações Públicas e Humanas I e Relações Públicas e Humanas II. Na I elenca conteúdos referentes aos conceitos, princípios e técnicas das Relações Públicas, além de abordar os desafios das RP e da comunicação na atualidade, haja vista a importância desse processo já sinalizada por Kunsch (2003) e Durante (2012). O que difere a II da I é o fato de que nela é proposta a ligação entre a comunicação institucional e o Secretariado, momento em que, possivelmente, é apresentada ao discente a proximidade entre as duas áreas.

Na UNINTER a disciplina aborda as funções de Relações Públicas que, segundo Kunsch (2003), podem ser consideradas essenciais para o planejamento e a gestão das relações públicas. Trata ainda da organização como um todo, abrangendo o público interno e externo, provavelmente pela ligação existente entre a atividade de RP e os outros setores aponta Tuzzo (2005). Tal ligação também existe no fazer secretarial, como assinalam Neiva e D'Elia (2009) ao afirmar que o secretário é o elo na organização. A disciplina aborda ainda o relacionamento das organizações com seus diversos públicos, apontado por França (2003) e Pinho (2009) como sendo o foco da estratégia de Relações Públicas e contempla também os processos de comunicação, sem os quais seria impossível pensar as Relações Públicas e também o Secretariado, pois a comunicação está presente nas atividades e atribuições do secretário (BÍSCOLI, LOTTE, 2006; DURANTE, 2012).

A disciplina ofertada pela UNIBRASIL parece mais focada nos processos de comunicação inseridos na área de Relações Públicas e na comunicação publicitária. A esse respeito, Kunsch

(2003) afirma que é dever das Relações Públicas administrar de forma estratégica a comunicação das empresas com seus respectivos públicos interagindo com todas as modalidades da comunicação: institucional, mercadológica, interna e administrativa. E acrescenta que para alcançar as metas organizacionais se faz necessário, além das Relações Públicas, o marketing social e cultural, o jornalismo empresarial, a assessoria de imprensa, entre outros.

Na PUC-PR, a disciplina Gestão Secretarial I (Relações Públicas) trata da origem e do processo de Relações Públicas, pontos importantes para que o discente compreenda a relação com o Secretariado. Aborda a questão do comportamento coletivo e desenvolvimento da opinião pública, sendo esta a função política ou ainda a mediadora das relações públicas, apontadas por Kunsch (2003). Trata ainda da gestão da informação, primordial para o bom relacionamento com os públicos e que implica diretamente no trabalho do Secretário Executivo. Apesar de o nome da disciplina citar Gestão Secretarial, observa-se que os conteúdos são específicos de Relações Públicas, com exceção de gestão da informação.

A disciplina da UEPA é traduzida pela sua nomenclatura: Relações Públicas, Cerimonial e Etiqueta, visto que aborda cerimonial, protocolo, etiqueta e conceitos de Relações Públicas. Outro aspecto a destacar é que a estrutura curricular deste curso já possui 10 anos.

As disciplinas ofertadas pela UFPB e pela UNIFAP, denominadas Relações Públicas, possuem ementas semelhantes. São contemplados os conceitos e definições importantes para que o aluno entenda a afinidade das Relações Públicas com o Secretariado. Abordam a questão da imagem institucional da empresa, classificada como função mediadora por Kunsch (2003) e a pesquisa de opinião, que é uma das atividades de Relações Públicas. As ementas referem ainda o relacionamento interno e externo, considerados importantes em vista do papel interativo do secretário na organização (NEIVA, D'ELIA, 2009; DURANTE, 2012).

Já na disciplina ofertada pela UFPE, denominada Relações Públicas, observa-se que os conceitos propostos são mais específicos da área de Relações Públicas; os métodos, técnicas e sistemas comunicacionais são direcionados para o público externo, sendo evidenciadas as funções estratégica e mediadora definidas por Kunsch (2003).

Na UFRR a disciplina é denominada Relações Públicas e Humanas e os conteúdos estão mais direcionados ao Comportamento Organizacional, que abrange o comportamento individual, em grupo e organizacional (ROBBINS, 2009), do que às Relações Públicas propriamente dita. O conteúdo mais próximo de Relações Públicas é o *marketing* de relacionamento. No entanto, a área de Relações Públicas tem forte relação tanto com os recursos humanos, focando na comunicação interna, quanto com o *marketing*. (KUNSCH, 2003).

A UFC oferta a disciplina Administração e Assessoria em Relações Públicas e sua ementa está direcionada aos aspectos administrativos das relações públicas. Alguns conteúdos da disciplina são citados por Simões (2009) ao listar o que pode ser entendido como a definição operacional das Relações Públicas. Além desse aspecto, observa-se que alguns assuntos se distanciam do foco de Relações Públicas como, elementos de administração e organização, nível de consultoria, autoridade e desempenho, organograma empresarial e estrutura administração, filosofia administrativa. Tais conteúdos encontram-se no domínio do conhecimento de Administração.

Por fim, a disciplina proposta pela FURB, apesar de possuir nomenclatura específica, Relações Públicas, os conteúdos mesclam com o campo do Comportamento Organizacional, a exemplo de clima e cultura organizacional. Aborda também, as relações com o público

interno e externo, comunicação integrada, planejamento de Relações Públicas que são conhecimentos de Relações Públicas (KUNSCH, 2003).

A maioria das disciplinas ofertadas traz em seu conteúdo elementos da comunicação, dada sua importância nas ações de Relações Públicas e no dia a dia do secretário executivo. Outro conteúdo recorrente foram as definições e funções, ou seja, os fundamentos das relações públicas, o que se esperava já que se tratam de disciplinas denominadas de relações públicas. Chama atenção a disciplina integrar conhecimentos de humanas e comportamento organizacional, visto que são conhecimentos independentes que se distanciam do objetivo das relações públicas. Ressalta-se o fato de que a disciplina em questão ofertada pela UNIFAP possui a mesma ementa da ofertada pela UFPB, com a mesma denominação inclusive. Ambas são públicas, uma localizada na região Norte e outra no Nordeste. Nos dois cursos a disciplina é ofertada no final da formação, mas diferem na carga horária (60 e 45 horas) e na modalidade (obrigatória e optativa). Outro dado interessante é que a FECAP dispõe de duas disciplinas para abordar os conhecimentos de Relações Públicas, sendo as disciplinas Relações Públicas e Humanas I e II, uma ofertada no 5º e outra no 6º semestre, ambas obrigatórias.

No tocante a atualização do Projeto Pedagógico de Curso (PPC), essa informação foi obtida com onze dentre os quatorze cursos que ofertam a disciplina e, conforme o Quadro 4, observa-se que varia entre os anos 2004 e 2013. Em seis cursos o PPC em vigor foi atualizado antes de 2010 e em cinco a partir de 2010, não sendo possível, portanto, identificar qualquer relação com os conteúdos previstos nas ementas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O secretário executivo ocupa dentro do ambiente corporativo um lugar estratégico e muito próximo dos processos comunicacionais. É ele quem muitas vezes representa a empresa no contato com os públicos, sejam estes internos ou externos. O secretário executivo também está imerso a um universo de informações e cabe a este profissional a gestão das mesmas, de forma a identificar o que deve ser levado em consideração e o que pode ser descartado, o que representa um risco ou uma oportunidade de negócio. Dessa maneira, se faz necessário que a sua formação contemple conhecimentos que remetam aos processos de comunicação, informação e interação com os públicos, que encontram-se no domínio de conhecimento das Relações Públicas.

Em relação à oferta da disciplina de Relações Públicas nos cursos bacharelados em Secretariado Executivo do Brasil, percebeu-se que os cursos que ofertam tal disciplina não estão concentrados em alguma região do país, mas existe pelo menos um curso em cada uma delas. A oferta de disciplinas nos cursos não é padronizada, em alguns cursos é disciplina obrigatória e noutros optativa, e apresenta uma variação da carga horária. Também a oferta da disciplina não está concentrada em IES de natureza pública ou privada, uma vez que identificou-se a oferta nas duas esferas. .

No tocante aos conteúdos presentes nas ementas das disciplinas, observou-se certa disparidade nos objetos do conhecimento, demonstrada até mesmo pela denominação das disciplinas. A maioria denomina-se de Relações Públicas e as demais agrupam *Marketing*, Responsabilidade Social, Humanas, Comunicação, Cerimonial e etiqueta, Administração e Assessoria e ainda, Gestão Secretarial. Além dos conteúdos de relações públicas estão previstos nas ementas conteúdos de gestão da informação, cerimonial, etiqueta, eventos,

relações humanas, comportamento individual, grupal e organizacional, clima e cultura organizacional e *marketing*. Tais conteúdos são relevantes e até imprescindíveis na formação do secretário executivo, mas podem ser contemplados em outras disciplinas da integralização curricular.

Com o estudo teórico e documental ficou evidente a importância dos conhecimentos de relações públicas na atuação do secretário executivo, logo, relevante na formação acadêmica. No entanto, considera-se que esses conhecimentos não precisam, necessariamente, serem construídos por meio da oferta de uma disciplina dedicada a essa temática, podendo ser contemplados em uma disciplina de comunicação e informação, por exemplo, ou então uma disciplina específica, desde que os conteúdos sejam de Relações Públicas e tenham ligação direta com o trabalho do secretário executivo. Ressalte-se, ainda, que a necessidade de conhecimentos dessa área, deve observar as peculiaridades e demandas organizacionais e sociais de cada região.

Uma vez que esse estudo levantou a oferta da disciplina de Relações Públicas nos cursos de Secretariado Executivo do Brasil e identificou as características da oferta em termos de carga horária, semestre, obrigatoriedade, denominação e conteúdos, cumpriu o seu papel e os objetivos inicialmente delineados. A temática, no entanto, merece ser mais explorada, de maneira a identificar a percepção dos docentes e dos alunos acerca da disciplina. Ainda, sugere-se como estudo futuro a discussão de quais conhecimentos de relações públicas propriamente ditos são relevantes na formação e atuação dos secretários executivos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Isabel de. **Formação do professor do Ensino Superior: desafios e políticas institucionais**. São Paulo: Cortez, 2012.

ARTICO, Jéssica Aparecida. O Secretário Executivo com Perfil de Relações Públicas. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São Paulo, v 4, n 1, p. 126-138, 2013. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/90#.VHYuj1VdVKc>>. Acesso em 15 nov. 2014.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 5, n. 5, p. 157-172, 2006. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>>. Acesso em 16 nov. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Parecer CNE/CES 67/2003. **Referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais DCN dos Cursos de Graduação**. Brasília, 11 mar. 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2003/pces067_03.pdf>. Acesso em: 15 set. 2014.

_____. **Lei nº 9.261**, de 10 de janeiro de 1996. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html>. Acesso em: 20 nov. 2014.

____. Lei nº 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/19394.htm>. Acesso em: 17 set. 2014.

____. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Parecer CES/CNE 0102/2004. **Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em secretariado executivo**. Brasília, 12 abr. 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0102.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2014.

____. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE /CES 3/2005. **Institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em secretariado executivo e dá outras providências**. Brasília, 23 de junho de 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 03 set. 2014.

CIELO, Ivanete Daga; SCHMIDT, Carla Maria; WENNINGKAMP, Keila Raquel. Secretariado Executivo no Brasil: quo vadis?. In: III Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo - ENASEC, 3, 2013, João Pessoa, **Anais: Formação Profissional, Ensino e Pesquisa em Secretariado**. João Pessoa: UFPB, 2013, p. 249-264.

DURANTE, Daniela Giaretta. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. 1 ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012.

FRANÇA, Fábio. Subsídios para o estudo do conceito de relações públicas no Brasil. **Revista Comunicação & Sociedade**, São Bernardo do Campo, v. 1, n. 39, p. 127-154, 2003. Disponível em: <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/cs_umesp/article/view/141/101>. Acesso em 2 nov. 2014.

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

IANHEZ, João Alberto. **Relações públicas nas organizações**. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). Obtendo resultados com relações públicas. 1 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

INEP. **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/planilhas/2012/conceito_enade_2012.xlsx>. Acesso em 12 set. 2014.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

____. A pesquisa acadêmico-científica no campo das Relações Públicas e da comunicação organizacional no Brasil. In: LOPES, Maria Immacolata Vassallo de (Org). **Vinte anos de**

ciências da comunicação no Brasil: avaliação e perspectivas. 1 ed. Santos: Unisanta, 1999. p. 137-160.

LEITE, Giovanna de Araújo. As Relações Públicas no Secretariado Executivo. In: XII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, 2010, Campina Grande, **Relações Públicas e Comunicação Organizacional**. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2010/resumos/R23-0295-1.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2014.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da linguística ao secretariado. In DURANTE, Daniela Giaretta (Org). **A pesquisa em secretariado:** cenário, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

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

PENTEADO, José R. Whitaker. **Relações públicas nas empresas modernas**. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 1984.

PINHO, J. B. **Comunicação em marketing:** princípios da comunicação mercadológica. 10. ed. Campinas: Papyrus, 2009.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 8 ed. São Paulo: Person, 2009.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SIMÕES, Roberto Porto. Por uma rede teórica de relações públicas: uma forma abreviada da teoria. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Relações públicas:** história, teorias, e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 143-156.

TUZZO, Simone Antoniacci. **Deslumbramento coletivo:** opinião pública, mídia e universidade. São Paulo: Annablume, 2005.

GESTÃO DE EGRESSOS NO ENSINO SUPERIOR: CONSTRUÇÃO TEÓRICA E O CASO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE - PR

João Eduardo de Moura
joaodemoura@superig.com.br
UFPR
Carla Maria Schmidt
c.m.schmidt@bol.com.br
UNIOESTE

RESUMO: O egresso tem sido considerado uma rica fonte de informação para as instituições de ensino superior, uma vez que ele demonstra as habilidades e conhecimentos oferecidos pelas universidades durante a graduação. Ademais, o egresso pode fornecer informações sobre a realidade da área de atuação, colaborando para a melhoria da grade curricular dos cursos. Contudo, este tema ainda é incipiente e necessita maior compreensão. Nesse contexto, o presente estudo teve os seguintes objetivos: a) analisar as principais reflexões teóricas realizadas nos últimos anos sobre os egressos e sua importância para as instituições de ensino; b) apresentar o caso do processo de gestão de egressos do Curso de Secretariado Executivo da Unioeste. Para tanto, desenvolveu-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, realizada a partir de pesquisa bibliográfica e documental. Os principais resultados apontam que, nos últimos anos, os egressos passaram a assumir uma notória importância para os cursos de graduação, pois estabelecem uma ligação entre a universidade e o mercado de trabalho. Dessa forma, o curso aqui analisado iniciou um processo importante de gestão de egressos, sendo fundamental, no entanto, a manutenção e a continuidade do mesmo.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de egressos. Avaliação da educação superior. Curso de Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

À medida que a sociedade passa por diversas mudanças que interferem nas relações entre os indivíduos há a necessidade clara de adaptação curricular por parte das instituições de ensino superior (IES), pois não é possível admitir que estas permaneçam com suas grades curriculares rígidas e desatualizadas dentro desse contexto (CALDAS, 2008). Ou seja, a contínua mudança do espaço social necessita ser acompanhada pelas instituições, as quais devem estar em consonância com as demandas da sociedade, já que a universidade possui como finalidade “promover, permanentemente, a inovação dos seus cursos e programas” (UNIOESTE, 1999, p. 03).

Nesse aspecto, vale dizer que o egresso é uma rica fonte de informação para a instituição, afinal, conhecer o que fazem como profissionais e cidadãos e suas adequações aos setores em que atuam possibilita uma reflexão crítica sobre a formação e sua relação com as necessidades do mercado de trabalho (LOUSADA; MARTINS, 2005). Isto é, o egresso é um sujeito capaz de propiciar a confrontação entre a qualidade da formação recebida e as competências requeridas no exercício profissional.

Além disso, o ex-aluno é também um indicador de qualidade do curso em que se formou, pois é ele quem demonstra as habilidades e conhecimentos oferecidos pela universidade durante a graduação, permitindo que a sociedade avalie não somente o curso em questão, mas a instituição como um todo (QUEIROZ, 2011). Ainda, o egresso é aquele que pode fornecer informações sobre a realidade da área de atuação, colaborando para a melhoria da grade curricular dos cursos e, inclusive, do projeto político pedagógico do curso em que se formou. Também o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), através do instrumento de avaliação de cursos de graduação, utiliza da ótica do egresso para apontar indicadores de qualidade para a universidade (BRASIL, 2009).

Contudo, apesar da notória importância dos egressos para as instituições, vale mencionar o caráter pontual de estudos desenvolvidos sobre egressos, bem como, de programas voltados para esses atores em IES. Para Lousada e Martins (2005) é rara a existência de um sistema formalizado e contínuo de acompanhamento de ex-alunos, o que dificulta a avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados pela instituição sob essa ótica.

Tais apontamentos levam ao entendimento de que discussões sobre egressos são de fundamental importância para a avaliação qualitativa das IES e, por serem ainda incipientes, necessitam de maior compreensão. Nesse contexto, o presente estudo apresenta os seguintes objetivos: a) analisar as principais reflexões teóricas realizadas nos últimos anos sobre os egressos e sua importância para as instituições de ensino; e b) apresentar o caso do processo de gestão de egressos do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste).

O presente estudo, pois, ao discutir um caso de gestão de egressos, bem como, ao fornecer elementos teóricos sobre o tema, proverá subsídios para a elaboração de mecanismos de acompanhamento de ex-alunos em IES, o que é relevante, dado o imperativo de constante atualização dos cursos e a necessidade de um canal de comunicação com os egressos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR E O EGRESSO

Em 1994, foi criado o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que veio com a proposta de reestruturar a avaliação do ensino superior no país (RISTOFF; GIOLO, 2006) e está em vigor até os dias atuais. A avaliação do Sinaes é concebida levando em consideração três dimensões: a do estudante, a do curso de graduação e a da instituição.

Para isso, foi elaborado o Instrumento de Avaliação Externa, o qual apresenta indicadores a serem avaliados e define um conceito mínimo de qualidade a ser considerado. O instrumento foi elaborado pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes) e pela Diretoria e Avaliação da Educação Superior (DAES), do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e teve como referência os princípios e diretrizes do Sinaes e os padrões de qualidade da educação superior.

Dessa forma, para cada dimensão apresentada no artigo 3º da Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, foram definidos indicadores a serem avaliados, além de ter sido definido um conceito referencial mínimo de qualidade a ser considerado. Para os fins desta pesquisa, dar-se-á

destaque à dimensão 9: políticas de atendimento aos discentes, já que ela apresenta elementos que vão ao encontro do objeto de pesquisa estudado: os egressos.

O referencial mínimo de qualidade apresentado na referida dimensão em relação aos egressos (BRASIL, 2009) diz que deve haver acompanhamento de egressos e criação de oportunidades de formação continuada. Neste quesito, o documento entende que devem existir mecanismos adequados para conhecer a opinião dos egressos sobre a formação recebida e o índice de ocupação entre eles, isso para estabelecer relação entre a ocupação e a formação profissional recebida. Além disso, a opinião dos empregadores dos egressos é importante para revisar o plano de formação.

Assim, conhecer a realidade dos ex-alunos e utilizar adequadamente as informações recebidas deles pode garantir um conceito satisfatório na avaliação, além de contribuir para o desenvolvimento do curso de graduação no que tange à atualização do currículo, das práticas pedagógicas e de outros aspectos educacionais e profissionais.

2.2 A GESTÃO DE EGRESSOS NAS IES

Lousada e Martins (2005, p. 74) destacam que “se uma das finalidades da universidade é inserir na sociedade diplomados aptos para o exercício profissional, deve ter ela retorno quanto à qualidade desses profissionais que vem formando, principalmente no que diz respeito à qualificação para o trabalho”.

Silva e Teixeira (2009) afirmam que a universidade vai além da formação de capital humano, que também é de sua responsabilidade o acompanhamento do profissional formado na sociedade. Brandalise (2012) corrobora com esses autores quando afirma que a avaliação institucional realizada por egressos pode constituir uma importante referência de qualidade dos serviços prestados pela IES.

Há a necessidade, portanto, de existir um canal de comunicação entre a instituição e seus ex-alunos, a fim de garantir que pesquisas com eles sejam realizadas e, assim, seja permitido conhecer a realidade de tais egressos.

É válido ressaltar, contudo, que a avaliação não deve ter um caráter meramente episódico, ou seja, ser pontual e único. Entende-se, pelo contrário, que ações devem ser construídas, para que a avaliação seja realizada de forma sistemática e contínua. Para Machado (2010), um sistema de gestão de egressos é uma importante fonte de informação gerencial, permitindo a tomada de decisões sobre o planejamento dos cursos, arranjos didáticos pedagógicos e modalidades formativas, com impacto direto na construção das múltiplas identidades profissionais.

Michelan *et al.* (2009, p. 02) desenvolveram um estudo com o objetivo de “evidenciar o tema [gestão de egressos] para além da avaliação e da caracterização de egressos, explorando as potencialidades e possibilidades da Gestão de Egressos para que esta adquira maior visibilidade e prestígio”. Assim, após as pesquisas realizadas, elaboraram quatro diferentes níveis de intensidade de interação da IES com o egresso, quais sejam:

- a) registro e acompanhamento do perfil do egresso;
- b) avaliação da IES e do curso pelo egresso;
- c) fatores de dificuldade e facilidade de inserção do egresso no mercado;
- d) relacionamento com o egresso.

A seguir, serão apresentados esses níveis na visão dos autores.

2.2.1 Registro e acompanhamento do perfil do egresso

Considerando que no Instrumento de Avaliação Institucional Externa do Sinaes, o indicador de maior pontuação na dimensão “egressos” é a criação de uma base de dados, com informações atualizadas dos egressos, Michelin *et al.* (2009) elencaram os seguintes temas para investigação junto aos egressos:

- a) registro pessoal e socioeconômico: informações básicas como nome completo, endereço, telefone, estado civil, entre outros;
- b) informações quanto à formação acadêmica no ensino, pesquisa e extensão: cursos de graduação e pós-graduação realizados; produção científica, participação em grupos e projetos de pesquisa, em eventos, estágios, intercâmbios, empresa júnior; contribuição que esses tipos de atividades ofereceram;
- c) aceitação do egresso no mercado: avaliar o grau de aceitação do egresso no mercado, para que seja possível a realização de adaptações curriculares no curso;
- d) histórico profissional: situação de trabalho atual, cargo, salário, empresa em que trabalha e que já trabalhou, tipo e setor das empresas.

Os autores ainda destacam que a gestão de egressos destina-se a formação de um Sistema de Acompanhamento Institucional de Egressos, com a proposta de acompanhar e obter informações sobre o impacto das ações institucionais na formação dos profissionais formados e no mercado de trabalho.

2.2.2 Avaliação da IES e do curso pelo egresso

Michelan *et al.* (2009) listam três aspectos a serem avaliados pelo egresso em relação à instituição: a IES, o curso e os professores. Quanto à IES, os autores apontam que devem ser ponderados fatores como as instalações físicas, apoio à participação em eventos e atividades de extensão e pesquisa.

Em relação ao curso, os seguintes quesitos são levantados:

[...] disponibilidade da bibliografia indicada pelo professor, método de avaliação em sala, materiais e equipamentos em sala de aula, apoio do pessoal técnico-administrativo, disciplinas obrigatórias e optativas disponíveis, distribuição da grade curricular, apontamento de falta de disciplinas em determinadas áreas, apontamento de disciplinas em excesso em determinadas áreas e adequação do curso à realidade do mercado (MICHELAN *et al.*, 2009, p. 12).

Por fim, são apontados como possibilidades de avaliação do corpo docente quesitos como domínio dos conteúdos ministrados, recursos didáticos-pedagógicos e adequação da teoria à realidade.

2.2.3 Fatores de dificuldade e facilidade de inserção do egresso no mercado

Saber das dificuldades enfrentadas pelos egressos quando da entrada no mercado de trabalho, auxilia o preparo dos alunos da instituição, alertando-os quanto aos riscos e dificuldades (MICHELAN *et al.*, 2009).

Desta maneira, fatores como segurança de atuação na profissão, falta de experiência, conhecimento de língua estrangeira, experiências internacionais, atualização com relação às tecnologias do mercado, relação entre as aulas teóricas e a prática profissional e quais seriam as recomendações de alterações e acréscimos na atual grade curricular são importantes de serem avaliados.

2.2.4 Relacionamento com o egresso

Michelan *et al.* (2009) também sugerem que a instituição deve ir além do mero acompanhamento do egresso, podendo alcançar o nível de interação e relacionamento com ele. Assim, os autores citam duas principais possibilidades de relacionamento com o egresso: vínculo institucional e retorno.

O vínculo institucional é criado quando o egresso é integrado à IES, através da congregação dos ex-alunos, participação em eventos, palestras para os atuais alunos, participação em banco de currículos, entre outras atividades de integração.

Quanto ao retorno, elencam-se várias oportunidades, tais como: parcerias, doações, gestor de site ou grupo de egressos, participação em cursos de pós-graduação da instituição, além de atividades que permitam o retorno do egresso, direta ou indiretamente, para as atividades da IES.

2.3 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE: BREVES NOTAS

Em 1985 a administração pública de Toledo se empenhou em criar, fomentar e gerir empresas comunitárias, assim levou-se à constatação da falta de profissionais suficientemente gabaritados para enfrentar desafios, entender propostas de mudança social, assimilar e se comunicar com grupos organizados de empresas (SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE, 1992).

Nessa época, as profissões de economista, administrador e contador já estavam contempladas pelos cursos de ensino superior, sendo que faltava um curso voltado à formação de profissionais dotados de iniciativa criativa, de visão crítica da história social, cultural, artística e econômica, e com conhecimentos técnicos suficientes para intermediar empresários e as relações entre empresas e instituições.

Neste contexto, a antiga Faculdade de Ciências Humanas Arnaldo Busato (Facitol) criou o Curso de Secretariado Executivo Bilíngue em 1986, com o primeiro vestibular em 1987. A graduação foi autorizada pelo Decreto nº 93.593 de 18 de novembro de 1986 e reconhecida pela Portaria nº 824, de 23 de maio de 1991. O curso tem a duração mínima de 4 e máxima de 7 anos e é oferecido no período noturno, conferindo ao final da graduação o título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Desde sua criação, o curso vem despertando grande interesse nos acadêmicos de Toledo e região. Além disso, já passou por várias alterações e formalmente por cinco Projetos Político Pedagógico (PPP), nos anos de 1987, 1992, 1996, 2001 e 2005. O mais recente, 2005, engloba as diretrizes curriculares para o curso de Secretariado Executivo, contemplando as três grandes áreas de formação: Administração, tem como ponto fundamental a visão administrativa da organização em todos os seus aspectos, tendo em vista a ocupação como assessores administrativos; Secretarial, trabalha com os aspectos éticos, proporcionando

embasamento nas questões teóricas para refletir sobre a profissão e Comunicação, que está baseada na concepção interacionista da linguagem, ou seja, a troca de informações significativas (SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE, 2005).

O Curso de Secretariado Executivo conta atualmente com um quadro docente qualificado, com a grande maioria dos professores possuindo título de doutorado e mestrado. Como impulso à qualificação do curso, foi criada, em 2001, a Revista Expectativa, que está em sua 13ª edição, obtendo prestígio frente à comunidade acadêmica por meio de publicações anuais, além de ser ranqueada na Capes como *Qualis* B5 nas áreas de Letras/Linguística e Interdisciplinar e *Qualis* B3 na área de Planejamento urbano e regional/Demografia.

Em 2002, foi fundado o Gpseb (Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue), que visa apresentar análises e artigos científicos referentes às principais variáveis e indicadores relativos ao Secretariado Executivo; estimular as linhas de pesquisas de docentes em temas vinculados a área correlata; promover a capacitação e treinamento dos acadêmicos na investigação de questões relativas aos temas inerentes à área secretarial (GRUPO DE PESQUISA EM SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE, 2014). O grupo conta hoje com a participação de 12 docentes, além de discentes e membros da comunidade externa, totalizando 19 pesquisadores.

Além do avanço na pesquisa, através da revista e da participação nas discussões nacionais, o curso também se preocupa com projetos de extensão, visando a integração da comunidade com o meio acadêmico. Em 2011, o Centro Acadêmico, juntamente com a coordenação do curso, iniciaram o projeto “Secretariado Executivo: preparando para o primeiro emprego”. O projeto teve a participação de mais de 20 acadêmicos em sua primeira edição e, desde então, vem sendo realizado todos os anos. Também destaca-se que no ano de 2014 foi iniciado um processo de gestão de egressos (objeto de investigação deste estudo) no curso, o qual será melhor explorado na seção de resultados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho apresenta abordagem qualitativa e foi realizado a partir de dois tipos de pesquisa, a bibliográfica e a documental. A primeira foi utilizada para coletar dados a respeito de uma determinada temática (CARVALHO, 2008), neste caso, os egressos e sua importância para as instituições de ensino superior.

Num segundo momento, utilizou-se da pesquisa documental para apresentar o caso investigado, qual seja, a gestão de egressos no curso de Secretariado Executivo da Unioeste. Conforme Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), o uso de documentos em pesquisa deve ser valorizado, uma vez que é possível extrair e resgatar dessa fonte de dados uma riqueza de informações, como por exemplo, a reconstrução de uma história vivida. Outra justificativa é que os documentos favorecem a observação do processo de evolução de indivíduos, conceitos, conhecimentos, comportamentos, práticas, entre outros (CELLARD, 2008). Em relação ao estudo de caso, para Martins e Theóphilo (2009), este possibilita investigar fenômenos dentro do seu contexto real, o qual poderá ser criativamente descrito, compreendido e interpretado de acordo com a sua complexidade.

Os dados bibliográficos foram coletados em 2014 e 2015 nas seguintes bases de dados virtuais: Google Acadêmico, SciELO e Portal de Periódicos da Capes. Para a realização da busca nessas bases foram utilizados os seguintes termos: egresso, gestão de egressos e

*alumni*¹. Já os dados documentais foram coletados a partir do trabalho de conclusão de curso do acadêmico que desenvolveu o processo de gestão de egressos no referido curso.

Os dados encontrados foram analisados através de análise descritiva, a qual, segundo Gil (2010) tem como intuito a descrição das características de uma determinada população ou fenômeno ou, ainda, o estabelecimento de relações entre as variáveis analisadas, neste caso, referente aos egressos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE EGRESSOS

A partir do exposto no capítulo de Fundamentação Teórica, entende-se que nos últimos anos, principalmente desde a instituição do Sinaes e, especificamente, do instrumento de avaliação externa do Sinaes, os egressos passaram a assumir uma notória importância para os cursos de graduação e suas respectivas IES. Isso porque eles estabelecem uma ligação entre a universidade e o mercado de trabalho, e dessa forma podem contribuir para as avaliações de qualidade dos cursos e das instituições como um todo, em aspectos como atualização das grades curriculares e das práticas pedagógicas, entre outros.

O Quadro 1 apresenta um resumo dos principais autores e suas ideias quanto à importância dos egressos para as IES.

Quadro 1 - Síntese das reflexões bibliográficas

Autor	Ideias centrais abordadas
Sinaes (BRASIL, 2009).	O indicador de qualidade “acompanhamento de egressos e criação de oportunidades de formação continuada”, entende como um referencial de qualidade para a IES quando existem mecanismos adequados para conhecer a opinião dos egressos sobre a formação recebida, tanto curricular quanto ética, para saber o índice de ocupação entre eles, para estabelecer relação entre a ocupação e a formação profissional.
Lousada e Martins (2005)	Se uma das finalidades das IES é inserir na sociedade diplomados aptos para o exercício profissional, ela deve ter retorno quanto à qualidade desses profissionais, principalmente no que diz respeito à qualificação para o trabalho.
Silva e Teixeira (2009)	A universidade vai além da formação de capital humano; é também de sua responsabilidade o acompanhamento do profissional formado na sociedade.

¹ Palavra latina que significa “ex-alunos”.

Michelan <i>et al.</i> (2009)	Desenvolveram um trabalho que teve o objetivo de explorar as potencialidades e possibilidades da gestão de egressos, a fim de que esta adquira maior visibilidade e prestígio.
Machado (2010)	Um sistema de gestão de egressos é uma importante fonte de informação gerencial, permitindo a tomada de decisões sobre o planejamento dos cursos, arranjos didáticos pedagógicos e modalidades formativas, com impacto direto na construção das múltiplas identidades profissionais.
Brandalise (2012)	A avaliação institucional realizada por egressos pode constituir uma importante referência de qualidade dos serviços prestados pela IES.

Fonte: dados da pesquisa (2015).

Para além dos aspectos mencionados no Quadro 1, destaca-se a necessidade de existir um canal de comunicação entre a instituição e seus ex-alunos, a fim de garantir que pesquisas com eles sejam realizadas e, assim, seja possível conhecer a realidade dos egressos. É válido ressaltar, contudo, que a avaliação não deve ter um caráter meramente episódico, pontual ou único, mas sim, deve ser construída de forma sistemática e contínua.

4.2 A GESTÃO DE EGRESSOS NO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE

No ano de 2014, iniciou-se no curso de Secretariado Executivo da Unioeste, Campus de Toledo, as atividades de criação de um banco de dados digitalizado, com informações atualizadas dos egressos do curso, corroborando com o apresentado pelos autores Michelan *et al.* (2009), que citam a necessidade de se manter um registro atualizado dos ex-alunos (MOURA, 2014).

Inicialmente, buscaram-se as informações já existentes a respeito dos ex-alunos na coordenação do curso e no sistema utilizado pela Secretaria de Apoio Acadêmico (SAA) do campus, tais como: nome, ano de colação de grau, e-mail, telefone e endereço. A partir dos dados coletados, criou-se uma planilha a fim de sistematizar tais informações.

Pelo fato de o sistema utilizado para a gestão acadêmica, o Academus, possuir informações disponíveis somente a partir de 1997, e, considerando que a primeira turma de graduados em Secretariado Executivo é de 1990, realizou-se, ainda, pesquisa nas atas de colação de grau referente a esses anos (a fim de levantar os nomes dos graduados) e, posteriormente, no arquivo inativo do setor (para buscar as informações de contato). Assim, foram encontrados registros de 646 graduados em Secretariado Executivo, desde o ano de criação do curso (1987) até o ano de 2013.

Após a coleta de dados, iniciou-se o processo de atualização do banco de dados de egressos. Para tanto, foi elaborado um questionário *online*, enviado, primeiramente, aos egressos que

possuíam e-mail cadastrado. Na sequência, foi solicitado aos egressos que responderam o questionário que informassem, caso tivessem, o contato de colegas do curso para que, assim, o questionário atingisse um maior público. Assim, entre os meses de março e agosto de 2014, foram obtidos 116 questionários respondidos, dos 236 enviados.

Além disso, pelo fato de o curso de Secretariado Executivo da Unioeste possuir um portal de comunicação com a sociedade, foi criada uma página neste portal (www.secretariadounioeste.com/egressos), conforme demonstrado na Figura 1, a fim de manter relacionamento com os egressos. Foram utilizadas como exemplos, as páginas da Universidade Federal de Santa Catarina (www.egressos.ufsc.br) e da Unijuí (www.unijui.edu.br/egresso) (MOURA, 2014). Na referida página foram criados os links “Dados dos egressos”, “Atualização” e “Depoimentos”.

Figura 1 – Menu “Egressos” no portal de Secretariado



Fonte: Portal de Secretariado Executivo da Unioeste (2015).

O link “Dados dos egressos” foi desenvolvido no sentido de oportunizar aos ex-acadêmicos a possibilidade de reencontrarem colegas da época da graduação, pois foram disponibilizadas listas com os nomes dos graduados de acordo com o ano de término do curso. Além disso, foi informado que a coordenação do curso possui mais informações sobre os egressos, podendo atuar como elo de relacionamento entre eles, praticando, assim, o proposto por Michelan *et al.* (2009).

Já a opção “Atualização” foi elaborada com a intenção de o curso manter-se atualizado quanto às informações dos egressos, praticando o proposto por vários autores (LOUSADA; MARTINS, 2005; MICHELAN *et al.*, 2009; MACHADO, 2010; BRANDALISE, 2012).

Sendo assim, foi disponibilizado o *link* de um questionário *online* para que os ex-alunos respondam quando julgarem necessário a atualização de seus dados pessoais. Essas respostas são encaminhadas automaticamente para um arquivo digital da coordenação do curso.

Por fim, os “Depoimentos” foram elaborados com a finalidade de apresentar a opinião sobre o curso dos profissionais graduados em Secretariado Executivo da Unioeste aos acadêmicos e à comunidade em geral. Esses depoimentos são ricas fontes de divulgação e marketing para o curso e para a IES como um todo, e podem ser constantemente renovados e atualizados.

Ademais, no questionário enviado foram elaboradas perguntas a fim de levantar o perfil do egresso do curso em questão. Os ex-alunos foram questionados em relação à continuidade dos estudos. Nesse aspecto, 28,4% responderam que realizaram ou realizam outro curso de graduação, sendo estes, principalmente nas áreas de Letras, Ciências Contábeis e Administração (MOURA, 2014).

Dos respondentes, 68% afirmaram já terem cursado ou estarem cursando um curso de pós-graduação, apontando como seguintes fatores como principais para essa escolha: aprimorar os conhecimentos (81%); exigência do mercado de trabalho (27,8%) e a vontade de seguir a carreira acadêmica (22,7%). Vale destacar ainda que 21,5% dos respondentes realizaram ou realizam cursos de pós-graduação *stricto sensu*, evidenciando, portanto, a inclinação para as áreas de docência e de pesquisa.

Também foi perguntado sobre a área em que cursaram/cursam a pós-graduação, os interesses e as possibilidades que o profissional de Secretariado Executivo possui quando do fim de sua formação. Assim, notou-se a afinidade do Secretário Executivo com a área de Administração/Gestão, já que esta é a mais procurada pelos graduados (64,5%) (MOURA, 2014).

Além disso, apenas 8,86% realizaram algum curso na área de Secretariado/Assessoria, sendo todos em nível de Especialização, revelando a lacuna existente nessa área quando o assunto é a pós-graduação *stricto sensu* (BISCOLI, 2012; DURANTE, 2012).

Em relação à faixa salarial, 52 egressos (48,6%) afirmaram receber mais de cinco salários mínimos nacional, mostrando que a maioria dos respondentes possui uma elevada remuneração no mercado de trabalho; isso se comparada à média salarial da categoria (MILLENNIUM RH, 2014).

Pelo exposto, entende-se que a opinião dos egressos pode representar um diferencial para as IES, pois estes podem contribuir para um aumento na qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino. Assim, recomenda-se a existência de um canal de comunicação contínuo entre a instituição e seus ex-alunos, a exemplo dos casos aqui relatados - Unioeste, UFSC e Unijuí.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância dos egressos para as IES é confirmada no momento em que este ator passa a integrar o Instrumento de Avaliação Externa, elaborado pela Conaes e aplicado pelo INEP. O indicador referente aos ex-alunos possui como referencial mínimo de qualidade a existência de mecanismos adequados para conhecer a opinião dos egressos sobre a formação recebida, tanto curricular quanto ética, para saber o índice de ocupação entre eles e também para estabelecer relação entre a ocupação e a formação profissional recebida. Além disso,

compreender a opinião dos empregadores dos egressos também é fundamental para revisar o plano e os programas dos cursos de graduação.

É válido, ainda, destacar que vários autores do mesmo modo citam a importância dos egressos para o desenvolvimento e evolução dos cursos de graduação. Lousada e Martins (2005) afirmam que como a universidade tem a finalidade de inserir profissionais aptos para o exercício profissional, ela deve obter retorno quanto à qualidade desses profissionais que vem formando. Nesse mesmo contexto, Brandalise (2012) assegura que a avaliação institucional realizada por egressos pode constituir uma importante referência de qualidade dos serviços prestados pela IES.

Portanto, além de contribuir para a melhoria na avaliação realizada pelo MEC, foi possível constatar que o acompanhamento de egressos é ainda mais importante para os cursos e as IES, quando pensado como fator de aferimento da qualidade de seus serviços educacionais, já que o egresso representa o resultado da instituição. Sob essa ótica, entende-se que o curso aqui analisado iniciou um processo importante de comunicação com os egressos, rumo à melhoria na qualidade do ensino, sendo fundamental, no entanto, a manutenção, atualização e continuidade desse processo de gestão há pouco iniciado. Isto, pois o processo de gestão de egressos pode contribuir para um contínuo ajuste do curso com a realidade e as demandas do mercado.

Por fim, recomendam-se outras pesquisas em âmbitos mais amplos, que analisem a realidade da gestão de egressos de uma universidade como um todo, ou de um mesmo curso em várias IES diferentes. Também, faz-se necessário um aprofundamento quanto ao nível de influência dos egressos nas mudanças dos cursos de graduação.

REFERÊNCIAS

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: Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 37-74.

BRANDALISE, M. A. T. Avaliação dos cursos de graduação na perspectiva dos egressos: um indicador de avaliação institucional. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO DA REGIÃO SUL, 9., 2012, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: <<http://goo.gl/rryhSR>>. Acesso em: 14 maio 2015.

BRASIL. **Sistema Nacional de Avaliação de Educação Superior: da concepção à regulamentação**. Brasília: INEP, 2009.

CALDAS, M. P. K. **Viabilidade do processo de transferência de tecnologia entre escola-empresa utilizando o egresso como o agente de inovação e o data warehouse como ferramenta de análise**. 2008. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2008. Disponível em: <<http://goo.gl/7vTbHa>>. Acesso em: 02 abr. 2015.

CARVALHO, M.C. M. de. (org.) **Construindo o saber - Metodologia científica: Fundamentos e técnicas**. 19º ed. Campinas: Papirus, 2008.

CELLARD, A. **A análise documental**. In: POUPART, J. et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis, Vozes, 2008.

DURANTE, D. G. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: _____. **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2012. p. 7-11.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRUPO DE PESQUISA EM SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGÜE. Toledo, 2014. Disponível em: <<http://dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/2422462181212023>>. Acesso em: 06 ago. 2015.

LOUSADA, A. C. Z.; MARTINS, G. A. Egressos como fonte de informação à gestão dos cursos de Ciências Contábeis. **Revista de Contabilidade e Finanças – USP**, São Paulo, n. 37, p. 73-84, jan./abr. 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/gJwJft>>. Acesso em: 14 maio 2015.

MACHADO, G. R. **Perfil do egresso da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. 2010. 337 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://goo.gl/4emTNa>>. Acesso em: 11 maio 2015.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MICHELAN, L. S.; HARGER, C. A.; EHRHARDT, G.; MORÉ, R. P. O. Gestão de egressos em instituições de ensino superior: possibilidades e potencialidades. n: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 9, 2009, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2009. Disponível em: <<https://goo.gl/xKSTWF>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

MILLENNIUM RH. **Tabela de Cargos e salários**. Disponível em: <<http://www.guiarh.com.br/tabeladesalarios.htm>>. Acesso em: 11 set. 2014.

MOURA, J. E. **Gestão de egressos: uma proposta inovadora para o curso de secretariado executivo da Unioeste**. 2014. 98 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Toledo, 2014.

QUEIROZ, K. C. A. L. **Eu avalio, tu avalias, nós nos autoavaliemos?** Campinas: Autores Associados, 2011.

RISTOFF, D.; GIOLO, J. O Sinaes como sistema. **RBPG**, Brasília, v. 3, n. 6, p. 193-213, dez. 2006. Disponível em: <<http://goo.gl/QEnVG5>>. Acesso em: 02 maio 2015.

SÁ-SILVA, J.; ALMEIDA, C. de; GUINDANI, J. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, n.1, jul, 2009.

SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE. **Projeto Político Pedagógico 1992**. Universidade Estadual do Oeste do Paraná: Toledo, 1992.

_____. **Projeto Político Pedagógico 2005**. Universidade Estadual do Oeste do Paraná: Toledo, 2005.

SILVA, M.; TEIXEIRA, E. B. O egresso como parceiro institucional numa universidade regional: o caso da Unijuí. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 9, 2009, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2009. Disponível em: <<https://goo.gl/eZDxvy>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

UNIOESTE. Resolução nº 017, de 17 de setembro de 1999. Aprova o novo Estatuto da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Cascavel, PR, 17 set. 1999. Disponível em: <<http://goo.gl/jDaKXy>>. Acesso em: 20 maio 2015.

O PAPEL DA EMPRESA JÚNIOR NA FORMAÇÃO DO ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS NO BRASIL

Bruno Américo Lima Ferreira

bruno.merico@gmail.com

Elanilson de Oliveira Brilhante

elanbrilhante@hotmail.com

Sílvio Luíz Pires Cordeiro

silviocordeiro@live.com

Alexandre Gomes Galindo

alexandregalindo@bol.com.br

UNIFAP

RESUMO: O presente estudo tem como objetivo evidenciar o papel da Empresa Júnior (EJ) na formação do acadêmico de Secretariado Executivo (SE), por meio do desenvolvimento de competências. Portanto, esta pesquisa norteia-se a partir da seguinte questão-problema: A EJ proporciona o desenvolvimento de competências da formação do Secretário Executivo? O método apresenta abordagem qualitativa em uma perspectiva exploratória, através de pesquisa bibliográfica e de campo. A amostra da pesquisa é formada por vinte e cinco acadêmicos vinculados a cinco cursos de graduação em SE, sendo: UEL, UEM, UEPA, UFV e UNIFAP. Conforme relato dos alunos, o papel da EJ é ser um instrumento no processo de desenvolvimento e formação profissional, na medida em que há o desenvolvimento de competências aliadas à formação em Secretariado Executivo. Além do mais, foi possível identificar novas perspectivas e desafios na busca do crescimento do movimento empresa júnior entre cursos de SE no Brasil.

PALAVRAS-CHAVE: Empresa Júnior. Secretariado Executivo. Competências.

1 INTRODUÇÃO

A questão do desenvolvimento de competências e sua relação com a formação acadêmica é um campo de estudo amplo. Neste panorama, acredita-se que estão as Empresas Juniores (EJs), entidades sem fins lucrativos, formadas e administradas por estudantes de graduação, que prestam consultoria e desenvolvem projetos para micro e pequenas empresas. Esse modelo de atividade está cada vez mais presente nas universidades e faculdades do Brasil e do mundo, no entanto, ainda são incipientes os estudos desenvolvidos sobre a contribuição da EJ na formação do acadêmico.

O mercado de trabalho demanda por profissionais com atuação mais integrada e dinâmica, de forma a suprir os interesses da organização. O cenário contribui para que as IES busquem novas formas de ensino-aprendizagem, de maneira a consolidar o elo entre a universidade e o mercado. Assim, esta pesquisa procura nortear-se a partir da seguinte questão-problema: A Empresa Júnior proporciona o desenvolvimento de competências da formação do Secretário Executivo?

Em hipótese, observa-se que a EJ possui um papel importante como ferramenta no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes da formação do Secretário Executivo. Esse ambiente corrobora para que o acadêmico estabeleça uma sintonia mais integrada com o mercado.

O estudo tem como objetivo central evidenciar o papel da EJ na formação do acadêmico de Secretariado Executivo, por meio do desenvolvimento de competências. Como objetivos específicos o trabalho pretendeu: a) identificar o perfil das empresas juniores e dos empresários juniores vinculados aos cursos de Secretariado no Brasil; b) discorrer sobre as competências da formação em Secretariado Executivo e c) identificar as competências declaradas pelos acadêmicos de Secretariado Executivo participantes de Empresa Júnior.

O trabalho estrutura-se da seguinte maneira: inicialmente, disserta-se sobre o Movimento Empresa Júnior, o panorama brasileiro do movimento, o Conceito Nacional de Empresa Júnior e suas relações com a sociedade. Em seguida, tem-se uma seção sobre o Secretário Executivo, que consiste na apresentação do perfil profissional e da formação exigida para atuação. Posteriormente, argumenta-se sobre competências na formação profissional, que engloba os conceitos do desenvolvimento de competências e os potenciais do capital humano para as organizações. Na sequência, apresentam-se os procedimentos metodológicos para entender os caminhos percorridos pela pesquisa. Por último, inserem-se as análises dos dados coletados, nas quais se evidencia o perfil das empresas e dos empresários juniores do Brasil e o papel da EJ na formação do acadêmico.

A pesquisa pretende contribuir com o movimento EJ, as universidades, as entidades que fomentam novas práticas de empreendedorismo e a sociedade em geral. Em suma, não se tem a pretensão de esgotar os estudos dessa temática, considerando o vasto campo existente para novas investigações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O Movimento Empresa Júnior

O MEJ teve seu surgimento na França, em meados da década de 1960, na *L'Ecole Supérieure des Sciences Economiques et Commerciales*. Por meio de um projeto inovador liderado por Pierre-Marie Thauvin, professor da Instituição, em conjunto com alguns alunos desenvolveram o primeiro modelo EJ intitulado: *Júnior ESSEC*. Tal concepção possuía características de uma empresa normal, no entanto, era administrada somente por estudantes de graduação. O projeto tinha como propósito apresentar uma nova alternativa de atividade extracurricular aos acadêmicos, na qual pudessem conciliar a academia e o mercado de trabalho, desenvolvendo projetos e prestando consultoria à micro e pequenas empresas (LAUTENSCHLAGER, 2009).

A chegada do movimento no Brasil se deu no final dos anos 1980, por meio da Câmara de Comércio Brasil-França, com o apoio do brasileiro Daniel Alberto Bernard, que apresentou a ideia do modelo EJ para a administração da Fundação Getúlio Vargas que, posteriormente, em 1988, fundaram a primeira EJ do país (FEJEMG, 2012).

A criação de núcleos e federações estaduais também foi crescente no mesmo período, de tal modo que foi necessário organizar o movimento e criar uma rede capaz de integrar as EJs,

núcleo e federação para incentivar e compartilhar resultados de forma mais integrada. (BRASIL JÚNIOR, 2011).

Em se tratando de termos quantitativos, segundo dados do último Censo & Identidade divulgado pela Brasil Júnior (2014), o país somava 427 EJs e mais de 5.150 universitários envolvidos com essa atividade. A maioria desse modelo de negócio concentra-se nas áreas de Engenharias (35,56%) e Ciências Sociais Aplicadas (17,03%). Outros campos do saber como Ciências Humanas e Ciências Exatas e da Terra, somadas, representam 22,63% das EJs existentes. O panorama releva uma importante concepção de abrangência do movimento EJ no Brasil, que vai desde cursos com perfil de negócios até cursos das áreas de licenciaturas e exatas.

Um dos conceitos mais aceitos e difundidos é o que se encontra no artigo 2º apresentado pela Brasil Júnior, no qual:

As empresas juniores são constituídas pela união de alunos matriculados em cursos de graduação em instituições de ensino superior, organizados em uma associação civil com o intuito de realizar projetos e serviços que contribuam para o desenvolvimento do país e de formar profissionais capacitados e comprometidos com esse objetivo. (BRASIL JÚNIOR, 2003, p. 1)

O conceito difundido busca o entendimento do modelo EJ brasileiro elencando elementos que compõe sua essência. Para tanto, ainda é grande o número de EJs que não seguem o alinhamento proposto pela Confederação. Dessa forma, Programas como “Aspirantes” e “Selo Empresa Júnior” são alguns dos mecanismos da Brasil Júnior no intuito de acompanhar e amparar EJs na fase de regulamentação ou de criação.

No que corresponde a sua finalidade, o artigo 3º da Brasil Júnior apresenta os seguintes tópicos:

I – Desenvolver profissionalmente as pessoas que compõem o quadro social por meio da vivência empresarial, realizando projetos e serviços na área de atuação do(s) curso(s) de graduação ao(s) qual(is) a empresa júnior for vinculada; II – Realizar projetos e/ou serviços preferencialmente para micro e pequenas empresas, e terceiro setor, nacionais, em funcionamento ou em fase de abertura, ou pessoas físicas, visando ao desenvolvimento da sociedade; III – Fomentar o empreendedorismo de seus associados. (BRASIL JÚNIOR, 2003, p. 1-2)

Ainda, conforme o Conceito Nacional de Empresa Júnior, uma EJ precisa ser dotada de aspectos jurídicos, como: CNPJ, nota fiscal e alvará de funcionamento próprio. Seu Estatuto Social deverá ser registrado em cartório e possuir o padrão do modelo empresa júnior contento seus deveres, obrigações, eleições, tempo de exercício e atividades.

A competitividade do mercado levou com que as empresas buscassem nas universidades parcerias no que diz respeito ao desenvolvimento de produtos e serviços. Contudo, Tekeuchi e Senhoras (2003), argumentam que ainda não é muito perceptível por parte das empresas brasileiras à necessidade de estabelecer parcerias com as Universidades. Dessa forma, essas instituições buscam construir, por meio de mecanismo de interação, suprir essas demandas.

A formação em Secretariado Executivo

Os cursos de Secretariado Executivo surgiram no Brasil bem antes da criação das Diretrizes Curriculares Nacionais. O primeiro curso a ser ofertado foi o da UFBA, em 1969, como constata Durante e Santos (2010). As autoras relatam, também, que os cursos

propagaram-se nos anos 1990 e que, atualmente, estão presentes em cada estado do Brasil. Provavelmente, devido à regulamentação da profissão com as Leis citadas anteriormente, que mencionam o Secretário Executivo como “o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido [...]” (BRASIL, 1996).

As diretrizes indicam, dentre outros assuntos, os seguintes: “o perfil do formando, as 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” (BRASIL, 2005). Esses elementos são organizados por cada IES, que também podem aderir as linhas de formação específicas:

§ 2º Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem. (BRASIL, 2005, p.2)

Assim, é possível verificar que os cursos de Secretariado Executivo divergem entre si, mesmo seguindo as determinações da DCN. Apesar disso, alguns principais componentes estão presentes em todos os currículos, porque são imprescindíveis para o desenvolvimento de competências.

Para alcançar uma sólida formação o artigo 5º da Resolução nº 3 elenca os conhecimentos necessários a serem contemplados nos currículos:

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, 2005, p. 2-3)

Além do Estágio Supervisionado, das Atividades Complementares e do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que estão dispostos nos artigos 7º, 8º e 10, respectivamente.

Pode-se então definir o papel das DCNs e dos Projetos Pedagógicos da seguinte forma, segundo Santos e Caimi (2009, apud GERARDIN; MONTEIRO; GIANINI, 2011, p. 65) “[...] as Diretrizes versam sobre as linhas gerais a serem seguidas pelas IES, já os Projetos trabalham com as linhas específicas que vão ditar diretamente a questão da formação desse profissional”. Nesse entendimento, percebe-se que as matrizes são o reflexo das especificidades profissiográficas.

De acordo com Silva (2012) as Matrizes Curriculares dos Cursos de Secretariado Executivo, na maior parte das IES, já se adequaram as DCNs, evidenciando, desse modo, aspectos nucleares e periféricos da formação secretarial. Portanto, o atual perfil do secretário-gestor encontra-se em desenvolvimento nas instituições educacionais de nível superior.

Os autores Bortolotto e Rinaldi (2008), ao analisarem a formação do Secretário Executivo, recomendam que as IES explorem as competências determinadas pelas Diretrizes Curriculares. Acreditam, ainda, que elas devem ser focadas na gestão organizacional. Concordantemente, esse é o enfoque definido pelas diretrizes.

[...] pode-se notar que as IES estão preocupadas com uma formação consistente de seus acadêmicos, levando-se em consideração que por suas diversas disciplinas, as quais muitas se aliam a outras áreas do conhecimento, oferecem ao aluno uma formação abrangente e pluralista, [...] podemos observar que a formação desse profissional encaixa-se nas exigências estabelecidas pelos estatutos e legislações pertinentes, bem como na exigência do mercado de trabalho. (GERARDIN; MONTEIRO; GIANINI, 2011, p. 75)

Constata-se que a formação em Secretariado Executivo no Brasil busca preparar profissionais aptos a atuarem nas mais diversas organizações, seja no âmbito público ou no privado, e nos diferentes níveis organizacionais, como micro-organizacional, meso-organizacional e macro-organizacional. Entretanto, algumas IES, segundo Silva (2012, p. 69), “precisam rever suas matrizes e realizar pequenos ajustes para tornar a formação mais condizente com o que vem sendo solicitado pelos perfis”. Essas revisões devem ser realizadas constantemente, logo que as Diretrizes Nacionais não são rígidas, mas, sim, flexíveis, justamente por englobar determinações gerais para a profissão. Dessa forma, considera-se a DCN como instrumento-modelo que normatiza o que deve ser esperado pela profissão de Secretário Executivo.

2.4 O desenvolvimento de competências

A competência está associada a verbos como: saber agir, saber mobilizar, saber transferir, saber aprender, saber se engajar, ter visão estratégica e assumir responsabilidades. Para a organização as competências agregam valor econômico, em equivalência, valor social para o indivíduo, conforme Fleury e Fleury (2001). Os três elementos designam a qualificação profissional e a capacidade de estar preparado para as diversas situações propostas pelo mercado. “Porém, deve-se estar ciente de que o aprendizado é gradativo, o conhecimento só é adquirido através de estudo e persistência” (MELLATI; NUNES; SILVA, 2008, p. 162), logo, pode ser adquirido ou desenvolvido ao longo de sua trajetória profissional.

Um dos elementos da competência que Marinho (2014, p. 16) descreve expressa que o conhecimento “é o ato de abstrair ideia ou noção de alguma coisa”. Assim, em se tratando do saber, do conhecimento adquirido no decorrer da sua formação, competitivamente, a tendência é o profissional cada vez mais se manter atualizado frente ao mercado.

A habilidade, conforme Chiavenato (2004 apud MARINHO 2014, p.17-18), se divide em três tipos: técnicas, humanas e conceituais. As habilidades técnicas envolvem ações estáticas e inerentes, no qual o conhecimento especializado contribui na execução das atividades. No que diz respeito as habilidades humanas, o autor relaciona ao trabalho realizado com pessoas, ou seja, a capacidade de desenvolver relacionamento interpessoal e grupal. Já nas habilidades conceituais, contempla a visão generalista da organização, a facilidade em trabalhar utilizando modelos, conceitos, fundamentos para desenvolver e solucionar problemas organizacionais.

As atitudes estão relacionadas no “querer fazer”, “na concretização de uma intenção ou propósito” (MARINHO, 2014, p. 20). Por conseguinte, este elemento põe em prática os outros dois elementos anteriores, podendo desenvolver as habilidades com base nos conhecimentos adquiridos. Dessa forma, fazendo com que o conhecimento seja aplicado, as atitudes, representam um conjunto de ações que servem para desenvolver as habilidades pessoais e suas ações que tendem a beneficiar toda equipe de trabalho.

O trabalho não é mais o conjunto de tarefas associadas descritivamente ao cargo, mas se torna o prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza em face de uma situação profissional cada vez mais mutável e complexa. Esta complexidade de situações torna o imprevisto cada vez mais cotidiano e rotineiro (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 186).

As competências que as organizações consideram mais importantes podem ser percebidas na pesquisa de Mellati, Nunes e Silva (2008), ao qual realizou-se uma consulta, levando em consideração apenas o profissional de Secretariado Executivo. Observou-se que as competências mais indicadas foram Comunicação, Iniciativa, Organização, Ética e Relacionamento interpessoal. Estas competências tem forte relação com a profissão, pois deve haver um bom domínio de linguagem, possuir dinamismo para realizar suas tarefas com responsabilidade e ordenar seu trabalho com inteligência para aproveitar seu tempo e recursos disponíveis. O comportamento também é fundamental para criar confiança entre a equipe, e assim conquistar um bom relacionamento com os demais.

Com a preocupação no desenvolvimento de competências do estudante de Secretariado Executivo algumas soluções foram preparadas para aplicar nas Universidades como: escritórios modelos, empresas juniores, projetos de extensão voltados para o desenvolvimento de práticas laborais por exemplo. Este fator se deve a relação de mercado e o ambiente acadêmico que se faz necessário aos estudantes presenciarem e desenvolverem trabalhos profissionais que os deixem mais "preparados para integrar um meio corporativo" (LIMA; CANTAROTTI, 2010, p. 95).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a realização desta pesquisa definiu-se a abordagem qualitativa, justamente, por que ela se atenta com o conhecimento aprofundado de um determinado grupo social, afirmam Silveira e Córdova (2009). E ainda, busca no ambiente natural do grupo uma fonte direta de informações para coleta de dados, a fim de interpretar os fenômenos e conferir significados, descrevem Prodanov e Freitas (2013). E, dessa forma, contribuir para descrever análises e interpretações a partir de dados psicossociais, adquiridos de maneira indutiva do ambiente natural dos fenômenos.

Para fins de delimitação do estudo, buscou-se investigar apenas EJs de Secretariado Executivo vinculadas a Instituições de Ensino Superior Públicas no Brasil. Desta forma, os procedimentos de coleta de dados tiveram as seguintes etapas: a) verificação dos cursos de graduação em Secretariado Executivo vinculados a Instituições Públicas (www.emec.mec.gov.br) e b) mapeamento dos cursos que possuem Empresa Júnior em atividade (pesquisa no sítio das universidades). Após verificação, constatou-se a existência de seis EJs, a saber: Conset Jr - UEM; Elite Empresa Júnior - UNIFAP; Executiva Jr. - UFBA; Infocus - UEPA; Monsec Jr - UEL e SEC Jr Consultoria – UFV.

Encerrado o processo de mapeamento das EJs, iniciou-se o contato prévio via *e-mail* e rede social - disponibilizados nos *sites* das EJs ou da universidade - com um membro representante (presidente ou diretores) de cada uma delas. Por conseguinte, o questionário eletrônico semiestruturado para coleta de dados foi encaminhado por *e-mail* aos acadêmicos vinculados aos Cursos de Graduação em Secretariado Executivo das IES e as EJs. Obtendo resposta de vinte e cinco estudantes, sendo dez da SEC Jr Consultoria, sete da Elite Empresa Júnior, quatro da Conset Jr, dois da Infocus e dois da Monsec Jr.

Para identificar as competências da formação em Secretariado Executivo foram consideradas como instrumentos de pesquisa as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Secretariado Executivo, disponível no *site* do Ministério da Educação (MEC).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

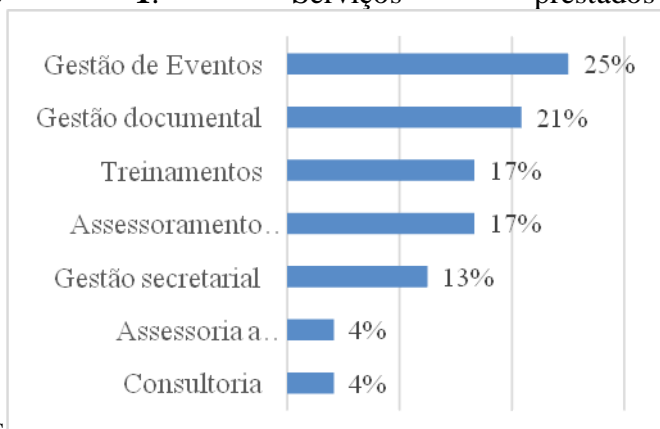
4.1 O Perfil das Empresas Juniores de Secretariado Executivo no Brasil

Conforme pesquisa desenvolvida foram encontradas 6 (seis) empresas juniores de Secretariado Executivo. Neste panorama verificou-se que as EJs estão presentes tanto em instituições públicas estaduais, como federais. Conforme último censo divulgado pela Brasil Júnior (2014), cerca de 93% das Empresas Juniores pertencem a Universidades Públicas.

Em se tratando da identidade organizacional das EJs pesquisadas, a maioria apresentou os elementos missão, visão e valores em sua estrutura. Conforme explana Scott e Lane (2000 apud MACHADO, 2003, p. 60) “a identidade organizacional compreende o processo, atividade e acontecimento por meio dos quais a organização se torna específica na mente de seus integrantes”. Caldas e Wood Júnior (1997) ainda contribuem afirmando que é necessário construir essas informações continuamente, a maneira que estimule romper barreiras e modelos atuais de desempenho.

O gráfico 1 elencou os serviços prestados pelas EJs na proporção em que eles são mais oferecidos. Identificou-se, primeiramente, a Gestão de eventos em todas as listas de serviços das empresas, seguido da gestão documental e, por fim, treinamentos e assessoramento linguístico.

Gráfico 1: Serviços prestados pelas Empresas Juniores



Fonte: Ferreira; Brilhante; Cordeiro e Galindo (2015).

Os serviços de gestão documental e assessoramento linguístico estão dispostos nas atribuições do Secretário Executivo no critério de atender as necessidades das organizações, conforme artigo 4º da Lei 7.377 (BRASIL, 1985). Goin e Lovizon (2010) e Brito e Pontes (2013) apontam que gestão de eventos e treinamentos estão presentes nos currículos de formação do profissional.

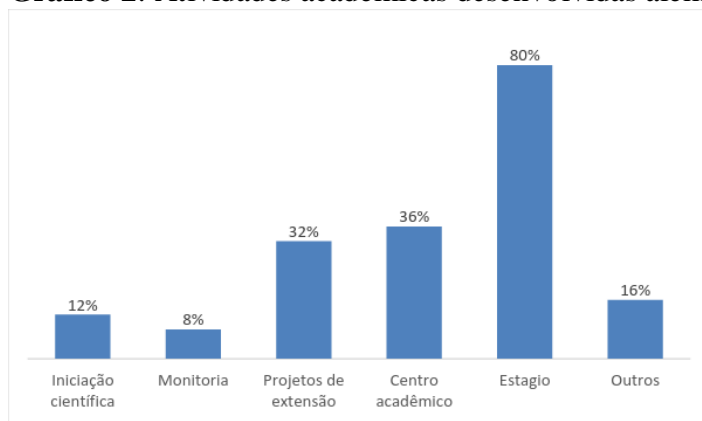
4.2 O perfil dos Empresários Juniores de Secretariado Executivo

Os empresários juniores participantes da pesquisa foram localizados nos seguintes estados: Amapá (28%), Minas Gerais (40%), Pará (8%) e Paraná (16%). No que diz respeito às EJs nas quais esses acadêmicos são vinculados, a pesquisa revelou o seguinte panorama: Conset Júnior - UEM (8%), Elite Empresa Júnior - UNIFAP (16%), Infocus - UEPA (8%), Monsec Júnior - UEL (8%) e Sec Júnior – UFV (40%). A Executiva Júnior não teve participação nessa pesquisa, já que não houve questionários respondidos pelos membros da EJ.

No que diz ao tempo de permanência desses acadêmicos na EJ, onde foi constatado que 68% dos membros possuíam entre 7 meses a 2 anos de vínculo. Esse dado entra em conformidade com o último Censo & Identidade divulgado pela Brasil Júnior (2012), o qual revela que o tempo médio de permanência do Empresário Junior varia entre 15 a 16 meses.

No gráfico 2 foram identificadas as atividades no qual empresários juniores desenvolvem ou já desenvolveram além na EJ, sendo que num total de 80%, exerceu ou já exerceram estágio na graduação. Em seguida, outras atividades apresentaram expressivos resultados como: participação em centro acadêmico (36%) e projetos de extensão (32%).

Gráfico 2: Atividades acadêmicas desenvolvidas além da Empresa Júnior



Fonte: Ferreira; Brilhante; Cordeiro; Galindo (2015).

O estágio curricular é dividido em duas modalidades: obrigatório e não-obrigatório, conforme o artigo 2º da Lei 11.788 (BRASIL, 2008). O expressivo percentual da atividade de estágio é advindo de sua obrigatoriedade como componente curricular da formação em Secretariado Executivo, conforme determina as Diretrizes Curriculares Nacionais.

4.3 O papel da empresa júnior no desenvolvimento de competências

Nesta etapa da análise de dados os empresários juniores foram questionados sobre o que os motivaram a participarem da EJ, sendo que 27,5% informou aplicação de conhecimento como um das principais motivações, seguidos de 17,5% aperfeiçoamento profissional, 17,5% desenvolver novas competências, 12,5% incentivo da universidade, 7,5% desenvolver trabalho em equipe, 7,5% vivenciar situações do ambiente empresarial, 5% possibilidade de empreender, entre outros.

De acordo com a Brasil Júnior (2012), é possível verificar mudanças de motivação dos empresários juniores antes e depois de participar de uma EJ. Essa variação é justificada tendo em vista que a partir do momento em que o acadêmico ingressa na EJ, novas concepções sobre o movimento são apresentadas a ele.

Para às atividades desenvolvidas dentro da EJ, foram elencadas as principais atividades que os empresários juniores desenvolvem, no qual obteve-se as seguintes principais mencionadas: 18,5% organização e coordenação de eventos; 16,7% elaboração e execução de cerimonial; 14,8% criação e gerenciamento de projetos e programas; 11,1% coordenação de treinamentos; 5,6% formulação de plano de marketing e publicidade e 5,6% organização de arquivo e documentos.

Em procedência, a pesquisa procurou saber quais as vantagens de participar de uma EJ. Para 17,3% dos participantes, desenvolver competências foi uma das principais motivações mencionadas, seguido de 11,5% redes de contatos, 11,5% experiência profissional, 11,5% desenvolver atividades oriundas da formação, entre outras.

Esse cenário permitiu compreender a preocupação do estudante em desenvolver competências aliadas a sua formação. Outro ponto que mereceu destaque é que os estudantes relatam a possibilidade de empreender e de inovar no ambiente da EJ, tal fato é enfatizado por Soares (2013), onde a autonomia no ambiente de trabalho é um dos requisitos mais procurados pelos jovens. Frente a isso, o ambiente Empresa Júnior é visto como um espaço de treinamento que pode proporcionar/estimular relacionamentos profissionais e, dessa forma, contribuindo para o crescimento profissional do acadêmico.

Quando questionados sobre os desafios e/ou problemas enfrentados pelos acadêmicos em relação à Universidade e a EJ. As respostas indicaram o seguinte cenário: para 26,3% dos estudantes afirmaram que não existe desafios e/ou problemas perante a Universidade, entretanto, outros 26,3% indicaram que a falta de apoio da universidade foi existente. Conciliar estudos com as atividades da EJ, bem como a falta de espaço físico, também foi um dos pontos principais mencionados pelos estudantes, somando 15,8% cada.

No que reflete a EJ, encontrou-se que a falta de comprometimento dos integrantes da EJ (17,6%), conciliar os estudos com as atividades da EJ (17,6%) e EJ não possui registro jurídico (11,8%) são uns dos principais problemas enfrentados pelos alunos no decorrer de sua participação em uma empresa júnior.

Outro ponto do estudo era realizar um levantamento das principais competências que os integrantes das EJs acreditavam desenvolver nessas empresas juniores, categorizando em conhecimentos, habilidades e atitudes na ordem de importância que mais são mencionados, conforme o quadro 1.

Quadro 1: Agrupamento das principais competências desenvolvidas por estudantes de Secretariado Executivo de empresas juniores

Competências Desenvolvidas					
Conhecimentos	%	Habilidades	%	Atitudes	%
Gestão empresarial	12,3	Trabalhar em equipe	17,0	Proatividade	16,5
Cerimonial e protocolo	10,8	Liderar	15,1	Responsabilidade	11,8
Gestão de eventos	7,7	Relacionamentos interpessoais	15,1	Resiliência	7,1
Gestão de Pessoas	7,7	Gerenciar conflitos	11,3	Respeito/Cordialidade	7,1
Gestão de projetos	6,2	Falar em público/Oratória	9,4	Ser criativo	7,1
Redação oficial	6,2	Capacidade de negociação	7,5	Cooperação	4,7
Informática	6,2	Lidar com novas tecnologias	5,7	Ser ético	4,7
Empreendedorismo	4,6	Lidar com situações adversas	3,8	Profissionalismo	4,7
Administração	4,6	Administração do tempo	3,8	Determinação	4,7
Marketing	4,6	Agenda	1,9	Paciência	3,5
Arquivologia e Documentação	4,6	Capacidade decidir	1,9	Inovar	3,5
Técnicas secretariais	3,1	Coaching	1,9	Ter senso crítico	3,5
Planejamento estratégico	3,1	Persuasão	1,9	Flexibilidade	3,5
Etiqueta	3,1	Observação	1,9	Eficiência	2,4
Outros	15,4	Outros	1,9	Outros	15,3

Fonte: Ferreira; Brilhante; Cordeiro; Galindo (2015).

Inicialmente, verifica-se que os conhecimentos de Gestão Empresarial, Cerimonial e Protocolo, Gestão de Eventos e Gestão de Pessoas foram os que mais se destacaram nas respostas dos acadêmicos. Desse modo, alinha-se com as informações dispostas categoricamente em Silva *et al.* (2012) que fez uma comparação do conhecimento de Gestão

empresarial em algumas competências da DCN, e, no artigo de Bortolotto e Willers (2005, p. 50), ao mostrar-se “indispensável o trabalho do profissional em todas as etapas da organização” de eventos.

Ao verificar as habilidades nota-se que: Trabalhar em equipe, Liderar, Relacionamentos Interpessoais e Gerenciar Conflitos estão entre as mais desenvolvidas, o que é enfatizado no artigo de Lima e Cantarotti (2010) ao discorrer sobre o papel do Secretário Executivo no enfoque das transformações que vem ocorrendo na dinâmica empresarial e das qualificações exigidas e desenvolvidas em Empresa Junior. Tais habilidades se mostram essenciais no desempenho de suas funções de modo eficiente e, para tal, devem ser desenvolvidas e aperfeiçoadas.

No que diz respeito às Atitudes, a Proatividade, Responsabilidade, Resiliência e Respeito/Cordialidade se sobressaíram entre todas. Em análise, nota-se que há muito comprometimento e engajamento ao fato de ser um empresário júnior, além disso, os itens mais mencionados pelos acadêmicos aparecem em alguns referenciais bibliográficos pesquisados, conforme mencionados por Lima e Cantarotti (2010) e no trabalho de Bortolotto e Willers (2005) ao qual referem-se às competências técnicas e humanas, afirmando que por meio disso possibilitou ocupar mais espaço junto aos dirigentes e as equipes de trabalho. Tais prerrogativas alinham-se ao que é exigido pela formação em Secretariado Executivo e ao que parece ser esperado pelos autores dos trabalhos científicos da área.

Os itens destacados acima podem ser identificados no quadro 5, tendo por referência as Diretrizes Curriculares Nacionais, no que se relaciona às competências e habilidades que devem ser viabilizadas na formação acadêmica. Considerando que a DCN apresenta treze itens dispostos no artigo 4º, verifica-se abaixo que oito itens estão alinhados com, pelo menos, dois campos do conjunto de competências mencionadas pelos estudantes, a saber: Exercícios de funções gerenciais; Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional; Receptividade e liderança para o trabalho em equipe; Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços; Gerenciamento de informações; Gestão e assessoria administrativa; Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos; Eficaz utilização das técnicas secretariais; e Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Quadro 2: Comparação das competências declaradas pelos alunos e as exigidas pela formação em Secretariado Executivo

Competências e Habilidades (DCN)	Competências Declaradas pelos Estudantes		
	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes
Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações	-----	-----	Flexibilidade

Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e Inter-setoriais	Gestão de Pessoas	-----	-----
Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção	Administração Planejamento estratégico	Administração do tempo	-----
Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais	-----	-----	Profissionalismo Ter senso crítico
Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão	-----	-----	Inovar
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	Redação oficial	Falar em público/oratória Capacidade de negociação Persuasão	-----
Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia	-----	Trabalhar em equipe Liderar Relacionamentos Interpessoais Gerenciar conflitos Lidar com situações	Respeito/Cordialidade Cooperação Paciência

		adversas	
Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções	Gestão de projetos Empreendedorismo	Coaching Observação	Proatividade
Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários	Arquivologia e Documentação	Controle de agenda	-----
Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais	Gestão empresarial	-----	Resiliência
Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos	Informática	Lidar com novas tecnologias	-----
Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações	Técnicas secretariais Cerimonial e protocolo Gestão de eventos Etiqueta	Capacidade decidir	Responsabilidade Eficiência
Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional	-----	-----	Ser criativo Ser ético Determinação

Fonte: Ferreira; Brilhante; Cordeiro; Galindo (2015).

De acordo com o quadro 2, as competências desenvolvidas na Empresa Júnior mostram-se estar alinhadas com as exigidas pelas diretrizes. Os itens retirados da DCN que obtiveram 2 (dois) ou mais elementos da competência evidenciam o papel da EJ como instrumento do processo de desenvolvimento e formação profissional, considerando que abrange maior parte dos elementos comparados. Por conseguinte, as competências desenvolvidas pelos acadêmicos, na empresa júnior, de certa forma, demonstram o reflexo das Diretrizes Curriculares em aplicação nos cursos das Universidades brasileiras.

Os itens menos explorados na DCN fazem ponderar na questão de que a Empresa Júnior não representa em sua totalidade, ou que os estudantes não observam tantas prerrogativas em suas atividades no decorrer de seu trabalho, podendo assim, ter dificultado sua identificação com as Diretrizes. O quadro 5 mostra um resultado otimista, dos treze itens do artigo 4º, em apenas cinco, 01(um) elemento da competência aparece evidenciado, a saber: 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; 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; Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Aparentemente, a Empresa Júnior, não vem satisfazer plenamente os desejos da DCN, em contrapartida, vem propiciar uma rotina de trabalho aos estudantes que faça-os descobrir e desenvolver cada vez mais as competências e habilidades que sejam necessárias em sua profissão. O estudante tem o papel principal no processo, e a EJ entra apenas como ferramenta para preencher algumas lacunas de ensino da graduação, assim, criando mentes críticas, inovadoras e mais capacitadas ao mercado de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo evidenciar o papel da Empresa Júnior no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes em estudantes vinculados empresas dos cursos de Secretariado Executivo no Brasil. Considerando o crescimento desse modelo de atividade nas universidades e de que há a necessidade de se compreender os reais impactos da EJ na formação do acadêmico, o trabalho buscou responder ao seguinte questionamento: a EJ proporciona o desenvolvimento de competências ligadas à formação do Secretário Executivo? No que diz respeito às competências exigidas pela formação teve-se por norteadora as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Secretariado Executivo, pelo fato de serem referencial no direcionamento das matrizes curriculares dos cursos, ademais, representam a formação esperada, de forma legal, pela sociedade.

Nos resultados apresentados foi possível confirmar as hipóteses levantadas anteriormente e ainda identificar novas perspectivas do MEJ em Secretariado Executivo. De acordo com as respostas dos alunos, a EJ é um ambiente propício para o desenvolvimento de competências, já que possibilitam integrar o aluno nas atividades reais do cotidiano empresarial.

O estudo identificou, também, que o perfil de atuação das EJs estão em conformidade com a formação esperada do Secretário Executivo, onde desenvolvem soluções nas áreas de gestão de eventos, gestão documental, treinamentos, assessoramento linguístico e gestão secretarial.

Esse fato permitiu validar a razão dos estudantes em utilizarem desse ambiente para a formação profissional. Em observância às competências declaradas pelos estudantes considera-se a preocupação em conhecimentos empresariais, de eventos e que envolvam o trabalho em equipe para fortalecimento das atividades, bem como a necessidade de engajamento por parte dos membros da empresa. Além do mais, espera-se o melhor desempenho na EJ. Em observância a isso se notam inúmeras competências já desenvolvidas pelos empresários juniores, independentemente do semestre em que se encontram os estudantes.

O perfil dos empresários júniores entrevistados é caracterizado, em sua maioria, por jovens que buscaram a EJ para aplicar conhecimentos e o aperfeiçoamento profissional, uma vez que evidenciaram diversas vantagens em fazer parte desse movimento, tais como desenvolver competências e ampliar as redes de contato. Além da EJ, esses alunos realizam ou já realizaram outras atividades de caráter acadêmico como, por exemplo, o estágio curricular. Fato este que possibilita um questionamento: o estágio curricular está contemplando a formação esperada do Secretário Executivo ou essa atividade vem a somar na atuação do estudante na EJ? Sem dúvidas, são questões pertinentes e que merecem estudos futuros.

A comparação realizada entre as competências destacou que 8 dos 13 itens retirados da DCN comportam 2 (duas) ou mais competências desenvolvidas pelos estudantes. Dessa forma, é possível considerar a EJ como um instrumento para a formação do Secretário Executivo, porém, um fato a ser considerado diz respeito aos itens da competência no quadro comparativo que não foram tão explorados nas respostas. Tais evidências direcionam para o levantando da hipótese de que os itens da DCN não são levados em consideração por parte dos estudantes ou que realmente não são trabalhados em suas empresas juniores, apesar de que as respostas contemplaram maior parte do que é esperado para a formação.

Diante dos resultados encontrados no estudo recomenda-se que sejam criados esforços no sentido de construir uma rede colaborativa entre as EJs de Secretariado Executivo, no sentido de estimular novas práticas que venham a contribuir com a carreira do futuro profissional. Acredita-se serem necessários, também, mais envolvimento e apoio do corpo docente na orientação de projetos e prestação de serviços.

É importante incentivar a expansão desse modelo de atividade em demais cursos de Secretariado Executivo do país. Além de ser uma ferramenta de incentivo a permanência no aluno na Universidade, a EJ contribui para uma formação mais consistente, aliada a competências que poderão direcionar o acadêmico a melhores êxitos na atuação profissional.

Por último, sugerem-se algumas investigações que poderão contribuir para o campo de estudo, tais como: a) avaliar possibilidades da empresa júnior ser componente curricular em cursos de Secretariado Executivo; b) realizar estudos comparativos entre práticas desenvolvidas nas empresas juniores vinculadas a cursos de Secretariado Executivo; e c) refletir sobre a relação de interesse entre a universidade e o movimento empresa júnior.

REFERÊNCIAS

BASTOS FILHO, J. F. **Planejamento de carreira**: Segure firme o timão de sua carreira!. 1. ed. São Paulo: Arvore da Terra, 2009.

BRASIL JÚNIOR. **Censo & Identidade**. 2012. Disponível em: < www.brasiljunior.org.br/arquivos/download/24>. Acesso em 26 janeiro. 2015

BRASIL JÚNIOR. **Censo & Identidade**. 2014. Disponível em: < www.brasiljunior.org.br/arquivos>. Acesso em 20 maio. 2015.

BRASIL JÚNIOR. **Conceito Nacional de Empresa Júnior**. 2003. Disponível em: < www.brasiljunior.org.br/arquivos/download/2>. Acesso em: 10 dez. 2014.

BRASIL JÚNIOR. **DNA Júnior**. 2012. Disponível em: <www.brasiljunior.org.br/arquivos/download/34>. Acesso em: 13 de dez. 2014.

BRASIL JÚNIOR. **Planejamento estratégico em redes: compreendendo a essência do Movimento Empresa Júnior**. 2011.

BRASIL. Lei nº11.788, de 25 de setembro de 2008. **Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nos 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**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm>. Acesso em: 15 fev. 2015.

BRASIL. MEC, CNE. Resolução nº. 3, de 23 de Junho de 2005. **Institui as diretrizes curriculares para os cursos de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências**. Brasília. DF, 2005 Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12991>. Acesso em: 02 fev. 2015.

BRITO, D. G. S.; NUNES, L. G. O Secretário Executivo como Líder e Gestor de Pessoas: uma abordagem descritiva dos desafios enfrentados. In: XII SEMINÁRIO MULTIPROFISSIONAL INTEGRADO DE SECRETARIADO DA REGIÃO NORDESTE, 2013, Bahia. **Anais eletrônicos...** Bahia: 2013. Disponível em: < http://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_artigos/o-secretario-executivo-como-lider-e-gestor-de-pessoas.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2015.

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.

BORTOLOTTI, R. M.; RINALDI, R. N. Análise do Perfil Profissional Ofertado pelos Cursos de Ensino Superior em Secretariado Executivo na Região Sul do Brasil. **Revista Expectativa**. Toledo, n. 7, v. 7, p. 9-25, 2008. Disponível em: < <http://e->

revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/2850/2044>. Acesso em: 02 fev. 2015.

CALDAS, M. P.; WOOD JÚNIOR, T. Identidade organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 37, 1997.

DURANTE, D. G; SANTOS, M. E. M. Profissão secretarial: enfoque na atuação estratégica. **Revista Expectativa**. Toledo, n. 9, v. 9, p. 25-42, 2010. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/5868/4427>>. Acesso em: 10 nov. 2014.

DUTRA, J. S. HIPÓLITO, J. A. M. SILVA, C. M. Gestão de Pessoas por Competências: o Caso de uma Empresa do Setor de Telecomunicações. **Revista de Administração Contemporânea**. Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 161-176, jan/abr 2000.

FEJEMG. **Conhecendo melhor as origens do MEJ**. Federação Mineira de Empresas Juniores. 2012. Disponível em: <<http://marevermelha.org/2012/04/29/conhecendo-melhor-as-origens-do-mej/>>. Acesso em 13 de jan. 2015.

FLEURY, M.T.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **RAC**, Edição Especial, p. 183-196, 2001.

GERARDIN JUNIOR, U.; MONTEIRO, A. A.; GIANINI, V. C. **Currículos de Secretariado Executivo: algumas reflexões**. In: II ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2011, Passo Fundo/RS. A Evolução da profissão por meio da pesquisa. Passo Fundo/RS: Universidade de Passo Fundo, 2011. v. 02.

GOIN, A; LOVIZON, 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/view/1792/1195>>. Acesso em: 10 fev. 2015.

HEERDT, M. L.; LEONEL, V. **Metodologia científica e da pesquisa: disciplina na modalidade a distância**. 5. ed. Paçolha: Editora UnisulVirtual. 2007.

LAUTENSCHLAGER, F.B. **Percepção dos graduandos sobre o desenvolvimento de competências em uma Empresa Júnior de Psicologia**. 2009. 119 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2009.

LIMA, T. F.; CANTAROTTI, A. A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso em uma empresa júnior. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 98, jul./dez. 2010.

MACHADO, H. V. A identidade e o contexto organizacional: perspectivas de análise. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 7, 2003.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MARINHO, A. P. (Org) **Competências especiais para o desenvolvimento contínuo do profissional de secretariado executivo**. São Paulo: Sinsesp, 2014.

MARASSI, R. B. VOGT, M. BIAVATTI, V. T. A Experiência em Empresa Júnior na Formação Acadêmica e as Possibilidades Empreendedoras na Carreira Profissional. In: VII ENCONTRO DE ESTUDOS EM EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS (EGEPE). **Anais...** Goiânia, março. 2014.

MELLATI, G. A.; NUNES, C. C.; SILVA, N. F. As competências exigidas do profissional de Secretariado Executivo: um estudo nas grandes empresas do Paraná. Uberaba: **FAZU em Revista**, 2008, n. 5, p.161-168.

MÜLLER, R.; CASTILHO JUNIOR, N. C. de. Inteligência organizacional como ferramenta de gestão: um referencial teórico integrado. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 11, n. 11, p. 83-102, 2012.

PRODANOV, C. C.; Freitas, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Editora FEEVALE, 2013. Disponível em: < <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2012, 23:54:21.

SILVA, A. P. **Análise das matrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo e a observância às Diretrizes Curriculares Nacionais**. Londrina, 2012. Disponível em: < <http://files.secunioeste.webnode.com.br/200004152-76cac77c4b/TCC%20Anna%20Paula%20da%20Silva.pdf>>. Acesso em: 30 jan. 2015.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.) **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31-42.

SOARES, E. **Carreira: jovens talentos querem mais autonomia no trabalho. 2013**. Disponível: < <http://computerworld.com.br/carreira/2013/06/05/carreira-saiba-como-manter-os-jovens-talentos-motivados/>> Acesso em: 29 jan. 2015.

TAKEUCHI, K. P; SENHORAS, E. M. Empresa Júnior como um mecanismo de interação empresa-universidade: um estudo de caso nos cursos de engenharia da Unicamp. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO EM ENGENHARIA. **Anais...** 2003. Disponível: <<http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2003/artigos/IEE723.pdf>> Acesso em: 12 dez. 20

PARTICIPAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO ENADE: UMA ANÁLISE SOB O DESEMPENHO DOS ACADÊMICOS DAS IES PÚBLICAS DO ESTADO DO PARANÁ.

Fabiana Regina Veloso Bíscoli

fbiscoli@yahoo.com.br

**Membro dos grupos de pesquisa: Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo
(UNIOESTE) e Práticas, Subjetividade e Organizações**

Ednilse Maria Willers

ednilse.willers@unioeste.br

**Membro do grupo de pesquisa: Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo
UNIOESTE**

Fernanda Cristina Sanches

fer.c.sanches@hotmail.com

**Membro do grupo de pesquisa: Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo
UNIOESTE**

RESUMO: O objetivo deste artigo é analisar, comparativamente, o desempenho obtido pelos alunos do curso de Secretariado Executivo, nível bacharelado, das Instituições de Ensino Superior (IES) estaduais do Estado do Paraná, que participaram do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), nas edições de 2006, 2009 e 2012, a partir dos Relatórios de Curso gerados pelo INEP. A pesquisa teve caráter qualitativo, uma vez que analisou descritivamente os dados, a partir da subjetividade de cada IES. Observou-se que nem todos os objetivos propostos pelo Sinaes via ENADE são reconhecidos pelos estudantes, os quais se sentem desmotivados a participarem das avaliações. No entanto, percebeu-se que há resultados positivos como a percepção por parte dos estudantes de que os conteúdos gerais e específicos prescritos na Diretriz Curricular Nacional de Secretariado Executivo (DCN) estão sendo trabalhados em sala de aula nas IES pesquisadas.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. Desempenho de estudantes. ENADE.

1 INTRODUÇÃO

Desde que o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) foi regulamentado e implantado pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), no ano de 2004, todos os cursos do Ensino Superior do país, reconhecidos junto ao Ministério da Educação, passaram, trianualmente, pelo processo de avaliação do Sinaes e com ele do ENADE.

Divididos por áreas do conhecimento, o ENADE inicialmente foi aplicado para os alunos ingressantes e concluintes dos cursos de graduação, nível bacharelado. Mas, a partir do ano de 2010 passou a ser aplicado somente para os alunos concluintes, incluindo a partir desse ano também os cursos de nível tecnólogo. No ano de 2004 foram avaliados os cursos da área da

saúde e agrárias. Em 2005 os cursos das áreas de engenharia e licenciaturas e, em 2006 os cursos da área das ciências sociais aplicadas.

Assim, o ENADE passa a ser aplicado de forma cíclica e ininterrupta desde o ano de 2004, ou seja:

- a) Cursos da área da saúde e agrárias: 2004, 2007, 2010 e 2013;
- b) cursos das áreas de engenharia e licenciaturas: 2005, 2008, 2011 e 2014;
- c) cursos da área das ciências sociais aplicadas: 2006, 2009, 2012 e 2015.

O Curso de Secretariado Executivo faz parte da área das Ciências Sociais Aplicadas, assim, participou das edições do ENADE dos anos de 2006, 2009 e 2012. Como o foco desta pesquisa são os cursos de Secretariado Executivo, nível bacharelado das IES públicas, estaduais, do Estado do Paraná, tem-se como fonte de dados para a análise, os Relatórios de Curso dessas IES para os ciclos de 2006, 2009 e 2012. Os quais possibilitaram a análise proposta.

Neste sentido, este artigo está dividido em 5 partes, sendo esta introdução a primeira, seguida do referencial teórico intitulado: O ENADE para o Curso de Secretariado Executivo. A terceira parte trata sobre os procedimentos metodológicos utilizados para a realização da pesquisa, seguida da quarta parte que apresenta os resultados e as discussões do artigo. Por última, na quinta parte, apresentam-se as considerações finais.

2 O ENADE PARA O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

O Exame Nacional de Desempenho de Estudantes - ENADE é parte integrante do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O Sinaes foi regulamentado por meio da Lei nº 10.861, de 14/04/2004 e pela Portaria nº 2.051 de 12/07/2004, e comporta três esferas avaliativas: a) Avaliação das Instituições de Educação Superior; b) Avaliação de Cursos de Graduação e; c) Avaliação de Desempenho Acadêmico de Estudantes por meio do ENADE.

Enquanto o Sinaes objetiva avaliar as Instituições de Ensino Superior (IES) e os seus cursos de graduação, o ENADE objetiva avaliar o desempenho dos estudantes em relação às competências, saberes, conteúdos curriculares e formação geral adquiridos ao longo da graduação (RISTOFF; LIMANA, s/d).

De acordo com Limana e Britto (2005, p. 12) para o Sinaes o ENADE deve considerar, em sua formatação, o quanto uma IES acrescenta ao aluno ao longo do curso de graduação em que esse se matriculou. Ou seja, "[...] verificar o efeito do curso sobre o aprendizado do estudante, buscando evidenciar o que a IES agrega ao perfil cultural e profissional do aluno". Assim, o objetivo do ENADE é, de acordo com o artigo 3º da Portaria nº 107 de 22/07/2004, "[...] avaliar o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares dos respectivos cursos de graduação, o desempenho de competências e habilidades necessárias ao aprofundamento da formação geral e profissional, e o nível de atualização dos estudantes com relação à realidade brasileira e mundial". (SINAES, 2009, p. 171).

O ENADE caracteriza-se como um exame de larga escala, aplicado em nível nacional e obrigatório para todas as IES jurisdicionadas ao Governo Federal e as IES privadas. Quanto as IES estaduais, fica a critério de seus respectivos Conselhos Estaduais de Educação se inserir ou não, no caso do Estado do Paraná, as IES estaduais participam do ENADE. Nesse sentido

o ENADE não se propõe a avaliar a ênfase de um determinado curso, mas sim os itens que constam das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), comuns a todos os cursos de uma determinada área, a partir dos quais os projetos pedagógicos de curso são construídos.

A prova do ENADE é composta de 40 questões: 10 questões de formação geral, comum para todos os cursos participantes na edição, e 30 questões de conteúdos específicos. As questões podem ser de múltipla escolha e discursivas, elaboradas sob a forma de estudos de caso e de situações e alternativas problematizadas. Quanto ao grau de dificuldade das mesmas, podem ser de baixo, médio e alto grau (LIMANA; BRITTO, 2005).

Tanto as questões de formação geral quanto as de conteúdos específicos são elaboradas com o objetivo de aferir as habilidades acadêmicas, as competências profissionais básicas das áreas, o conhecimento sobre os conteúdos básicos e profissionalizantes, além de questões transdisciplinares. (BRITTO, 2008).

Especificamente para as questões de conteúdos específicos, o objetivo é verificar o domínio da área, aferindo o potencial de aprendizagem das competências desenvolvidas ao longo do curso de graduação. Para tanto as "questões devem contemplar a especificidade de cada área e de suas modalidades, tanto no domínio dos conhecimentos da área quanto nas habilidades esperadas para o perfil profissional". É por esse motivo que a elaboração dessas questões obedecem as diretrizes da prova, as quais são elaboradas pelas Comissões Assessoras de Área² com base nas DCN de cada curso e no perfil profissional dos mesmos. (LIMANA; BRITTO, 2005, p. 25).

Ou seja, o ENADE avalia o desempenho acadêmico dos alunos, sua trajetória ao longo da graduação a partir de seu potencial de aprendizagem, do domínio dos conteúdos específicos de sua área e das competências profissionais que a mesma demanda.

Para Britto (2008) o ponto principal de avanço no processo avaliativo do ensino superior nacional é o fato do ENADE avaliar o progresso dos estudantes nos diversos temas que compõem as diretrizes do curso em que o aluno está matriculado. O ENADE, "[...]. Deixa de ser uma avaliação da aprendizagem e passa a ser uma avaliação para a aprendizagem" (BRITTO, 2008, p. 846), pois busca "[...] verificar o que o estudante é capaz de fazer com o conhecimento adquirido e não 'o quê' e o 'quanto' ele aprendeu". (LIMANA; BRITTO, 2005, p. 13).

Neste sentido, o resultado do exame possibilita "[...] mostrar se o estudante teve o não desenvolvimento nas suas competências, se é capaz de trabalhar os conteúdos aprendidos e,

² Para cada curso avaliado pelo ENADE há a formação de Comissões Assessoras de Área. Essas comissões são formadas e instituídas por meio de Portarias emitidas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, através do recebimento de nomes de docentes especialistas nas áreas/cursos que farão parte do ENADE daquele ano. Essa comissão tem a representação de docentes das 5 regiões brasileiras e que fazem parte de IES públicas (federais, estaduais e municipais), privadas e confessionais. Entre as suas atribuições destacam-se: a) definir os objetivos da prova da área, tendo como referência o perfil do profissional; b) definir as diretrizes da prova de acordo com as habilidades e competências constantes das DCN; c) definir os conteúdos disciplinares da área que devem ser contemplados na prova, bem como seu formato (número de questões, distribuição de peso, composição das questões e número de questões por nível de dificuldade) (LIMANA; BRITTO, 2005).

principalmente, a capacidade do estudante para usar o conhecimento para o seu desenvolvimento". (LIMANA; BRITTO, 2005, p. 13).

Especificamente para o curso de Secretariado Executivo, foram realizadas três avaliações de desempenho via ENADE. Essas avaliações corresponderam às edições dos anos de 2006³, 2009⁴ e 2012⁵. Para as edições de 2006 e 2009 participaram alunos ingressantes (primeiro ano do curso) e concluintes (último ano do curso) e na edição de 2012, somente alunos concluintes. Até o ano de 2008 o ENADE era aplicado de forma amostral e a partir de 2009 passa a ser censitário, dessa forma, para o curso de SE as edições de 2009 e 2012 foram censitárias.

Para cada edição do ENADE foram gerados relatórios que publicizaram os resultados do exame. Os relatórios são destinados às IES (Relatório da IES), ao Curso (Relatório do curso) e ao aluno (Boletim de desempenho do estudante). Também é publicizado o Relatório Técnico-Científico da área. No caso do Curso de Secretariado Executivo estão disponíveis na página do Inep, os relatórios⁶ das edições de 2006, 2009 e 2012, sendo esses as fontes dos dados de análise deste artigo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo tem por objetivo analisar comparativamente o desempenho dos cursos de Secretariado Executivo do Estado do Paraná, avaliando os componentes gerais e específicos dos estudantes concluintes das provas aplicadas pelo ENADE. Para tanto, trata-se de uma pesquisa qualitativa, pela qual os dados foram coletados de forma secundária nos relatórios de desempenho dos cursos das Instituições de Ensino: UEM, UEL, UNICENTRO e UNIOESTE, bem como nos extratos sínteses dos cursos de Secretariado Executivo no Brasil nos anos de 2006, 2009 e 2012.

A coleta de dados buscou analisar alguns índices constantes no relatório dos cursos, quais sejam: dificuldade da prova na parte geral e específica; maior dificuldade encontrada para responder a prova; conteúdos das questões objetivas; quantidade de participantes; pontuações e médias obtidas e avaliação dos cursos. Assim, após a identificação destes dados, buscou-se realizar uma análise acerca da percepção dos estudantes sobre a dificuldade da prova e o seu desempenho nas três edições já realizadas.

A abordagem acerca dos dados considerou-se qualitativa, uma vez que não se buscou fazer correlações e estimativas estatísticas, mas sim, procurou-se analisar e descrever as informações extraídas dos dados já mensurados pelo ENADE nos períodos mencionados, desta forma atendendo à caracterização de uma pesquisa descritiva (YIN, 2001).

³ Portaria Normativa MEC nº 603, de 07/03/2006 (DOU nº 46, de 08/03/2006 - p.12).

⁴ Portaria Normativa MEC nº 01, de 29/01/2009 (DOU nº 21, de 30/01/2009 - p.37).

⁵ Portaria Normativa MEC nº 06, de 14/03/2012 (DOU nº 52, de 15/03/2012 - p. 05).

⁶ Para acessar estes relatórios ver: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/Enade/relatorio-sintese>, buscando por curso e por ano de edição do ENADE.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O curso de Secretariado Executivo participou de três edições do ENADE até o momento, nos anos de 2006, 2009, 2012. A presente análise resgata a participação dos estudantes concluintes das IES Estaduais do Estado do Paraná nas três edições da avaliação. Uma das razões para esta escolha foi observada no relatório síntese de 2006, indicando que, em relação aos concluintes, os melhores desempenhos ocorreram na Região Sul (46,1), superior à média nacional (43,1).

O Governo do Estado do Paraná é o mantenedor de sete Universidades Estaduais, quais sejam:

- a) Universidade Estadual de Londrina - UEL;
- b) Universidade Estadual de Maringá - UEM;
- c) Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG;
- d) Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE;
- e) Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO;
- f) Universidade Estadual do Norte do Paraná - UENP;
- g) Universidade Estadual do Paraná - UNESPAR.

Destas, quatro ofertam o curso de Secretariado Executivo em nível de bacharelado e que participaram das três edições do ENADE citadas: UNIOESTE (desde o ano de 1987), UEL (desde o ano de 1994), UEM (desde o ano de 2004) e UNICENTRO (desde o ano de 2005). A forma de ingresso é por concurso vestibular, no qual são ofertadas 40 vagas anualmente. Desse modo, apenas constam neste artigo os dados relativos aos concluintes das IES: UEL, UEM, UNICENTRO e UNIOESTE.

Para uma análise inicial tem-se uma breve caracterização das IES Estaduais da Região Sul do país nas três edições do ENADE. Observa-se que não só representam a maior participação das IES estaduais no país em todas as edições do exame, mas as cinco Estaduais localizam-se no Estado do Paraná. Isso representa a totalidade de participação estadual em 2006, em 2009, as 5 IES do Paraná representam 72% das estaduais do país (total de 7). Já em 2012, não se conseguiu identificar as estaduais no relatório, mas as 4 do Paraná (uma delas deixou de oferecer o curso de secretariado executivo) representam agora 50% das públicas da Região Sul e apenas 19% das públicas do país, que totalizam 42 IES. Observa-se um crescimento da participação das IES públicas no exame, talvez

Na edição de 2006, o relatório síntese nacional aponta que a Região Sul participou com 37 cursos, equivalentes a pouco mais de 31% do total Brasil. A rede estadual contou com 5 cursos avaliados (13,5%) no país todo, sendo todas as IES estaduais do Estado do Paraná. As instituições estaduais concentraram 384 participantes, 22,6% do total nacional. Na edição de 2009 a região Sul participou novamente com 5 cursos de IES Estaduais, que neste ano representam 18,5% do total de IES nacional (incluindo públicas e privadas), havendo a participação de apenas mais 2 IES Estaduais em todo o país. Nesta edição de 2009 a Região Sul participou com 1142 estudantes inscritos e presentes na prova (26,2% do total nacional), sendo a segunda região em termos de representatividade nacional, ficando atrás apenas da região Sudeste (com 1507 participantes). A rede estadual na região Sul foi representada por 323 estudantes (28,3%). Na edição de 2012, novamente a maior representatividade se deu com a Região Nordeste, com 23 cursos. A Região Sul participou com 20 cursos, 27,4% do total nacional, destes 8 cursos (40%) são da esfera pública.

Após analisar um quadro geral da participação do Estado no Paraná no cenário nacional, destaca-se, a partir deste momento, o quadro comparativo das quatro IES Estaduais deste estado, tendo como base a participação dos estudantes concluintes.

Observando a tabela 1 é possível acompanhar o desempenho de cada IES Estadual nas três edições do exame. A nota média anual de desempenho nacional foi de 43,0 na edição de 2009 e sobe para 46,1 na edição de 2009.

TABELA 1 – Caracterização dos estudantes concluintes dos cursos de Secretariado Executivo das IES Estaduais Paranaenses que participaram no ENADE.

Indicadores/ Ano	UEL			UEM			UNICENTRO			UNOESTE			BRASIL		
	2006	2009	2012	2006	2009	2012	2006	2009	2012	2006	2009	2012	2006	2009	2012
Tamanho da população	40	30	35	36	28	41	27	33	17	40	28	34	2953	2573	2340
Número presentes	34	28	34	29	25	32	26	30	15	31	26	28	2349	2265	1970
Média do resultado geral	46,9	48,7	49,5	47,1	58,7	55,7	47,9	45,45	52,4	52,8	46,5	54,7	43,1	43	46,1
Média da formação geral	43,6	55,5	45,3	47,3	63,1	48,2	47,6	42,7	46,1	55,1	42	52,5	45,2	90	42,4
Média do componente específico	48	46,7	50,9	47,1	57,3	58,2	47,9	45,8	54,4	52	48	55,4	42,4	43,9	47,4
Conceito do curso	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	-	-	-

Fonte: elaborado pelas autoras (dados obtidos no ENADE, 2006, 2009, 2012).

Analisando os relatórios ENADE (2006, 2009, 2012) percebeu-se uma mudança nos critérios de indicação da população e amostra. Na edição de 2006, havia um cálculo amostral que selecionava uma quantidade de participantes diferente da população de estudantes de cada IES, o que foi modificado nas edições de 2009 e 2012. Sendo assim, não foi possível identificar um dado de interesse desta pesquisa, que era o índice de ausências no exame. No entanto é interessante observar que o número de participantes tem se alterado pouco na maioria das IES, exceto na UNICENTRO que teve uma redução considerável (50%) de participantes na edição de 2012, comparando com a edição anterior. Também se observa uma redução na participação nacional, que era de 2.349 em 2006 e passou para 1.970 em 2012 (redução de 40%). Isso mostra o indicativo do crescente fechamento de cursos de Secretariado Executivo no país, demonstrado também por Cielo, Schmidt e Wenningkamp (2014).

Voltando aos comparativos, observa-se que os melhores desempenhos em termos de conceitos, foram conseguidos pela UEM (4, 5, 5) e pela UNIOESTE (5,3,5). Outro aspecto

em análise é a comparação do desempenho dos estudantes nas médias das provas. Observa-se que na edição de 2006 e de 2012 o desempenho das IES Estaduais foram melhores nas questões específicas do que nas questões gerais da prova, com uma única exceção dos estudantes da UNIOESTE na edição de 2006. Já na edição de 2009, o desempenho nacional foi muito maior na prova de formação geral (90) do que na de formação específica (43,9), o que se reproduziu no desempenho dos estudantes da UEL e UEM, embora não tenha ocorrido da mesma forma na UNICENTRO e UNIOESTE. Evidentemente, estes indicativos impactam no computo da nota geral.

Outro aspecto relevante de ser analisado é que o conceito (3, 4, 5) não pressupõe notas equivalentes nas três edições do exame. Assim, por exemplo, o desempenho da UNIOESTE em 2009 (46,5), concedeu conceito 3 a esta IES, enquanto que a média da UEL em 2006 (46,9) permitiu um conceito 4. São notas muito próximas relacionadas à conceitos diferentes. Do mesmo modo que a média da UNIOESTE, em 2006 (52,8) foi suficiente para um conceito 5, e a média da UNICENTRO em 2012 (52,4) foi média para conceito 4. O que se deseja mostrar é que o desempenho dos estudantes de todas as IES tem sido positivo, especialmente se comparados ao desempenho nacional, em que todas as IES Estaduais do Estado do Paraná superam as médias gerais. Uma única ressalva que merece atenção é a média nacional dos conteúdos gerais em 2009, que foi de 90, enquanto todas as IES analisadas variam entre 42 e 63,1.

Para relacionar ao desempenho dos estudantes, apresenta-se na tabela 2 a sua opinião sobre os componentes gerais e específicos da prova, além das suas razões e impressões a respeito da prova.

Tabela 2 – percentual de respostas dos concluintes sobre a impressão das provas do ENADE.

Questão	Opções de resposta	UEL			UEM			UNICENTRO			UNIOESTE			Brasil		
		2006	2009	2012	2006	2009	2012	2006	2009	2012	2006	2009	2012	2006	2009	2012
Dificuldade da prova na parte geral	(A) Muito fácil	3	-	-	7,1	-	-	9,1	-	-	-	3,8	-	1,1	1,6	1
	(B) Fácil	3	3,7	12,1	10,7	36	12,5	9,1	3,4	6,7	27,6	23,1	3,7	12,0	10,2	9
	(C) Médio	72,7	77,8	78,8	71,4	52	71,9	54,5	69	66,7	62,1	53,8	77,8	64,4	62,1	66,1
	(D) Difícil	21,2	18,5	9,1	10,7	12	15,6	27,3	27,6	26,7	6,9	15,4	18,5	19,6	23	20,9
	(E) Muito difícil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,4	3,8	-	2,9	3	3
Dificuldade da prova na parte específica	(A) Muito fácil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,8	0	0,8	1	0,8	
	(B) Fácil	12,5	-	30,3	14,3	12	15,6	-	3,4	13,3	13,8	11,5	7,4	11,9	10,2	13
	(C) Médio	68,8	55,6	57,6	53,6	64	68,8	68,2	75,9	80	65,5	69,2	63	68,8	64,4	67,9
	(D) Difícil	15,6	44,4	12,1	28,6	24	15,6	31,8	20,7	6,7	20,7	15,4	29,6	16,8	22,7	16,5
	(E) Muito difícil	3,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,6	1,7	1,7
Maior dificuldade	(A) Desconhecimento do conteúdo	27,3	7,4	9,1	25	12	9,4	22,7	14,3	20	20,7	16	22,2	16,4	13,5	12,3

para responder a prova	(B) Forma diferente de abordagem do conteúdo	33,3	25,9	42,4	28,6	36	37,5	40,9	21,4	40	41,4	20	37	41,3	36,2	39,4
	(C) Espaço insuficiente para responder às questões	9,1	25,9	6,1	-	24	-	4,5	14,3	13,3	3,4	24	7,4	4,1	17,2	6,1
	(D) Falta de motivação para fazer a prova	27,3	29,6	24,2	39,3	28	18,8	22,7	39,3	13,3	24,1	36	18,5	26,1	19,9	18,6
	(E) Não teve dificuldade para responder à prova	3	11,1	18,2	7,1	-	34,4	9,1	10,7	13,3	10,3	4	14,8	12,1	13,2	23,7
Com relação às questões objetivas	(A) não estudou ainda a maioria desses conteúdos	6,1	-	-	3,6	-	-	-	3,4	-	3,6	-	3,7	6,8	4,9	3,9
	(B) estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu	12,1	3,7	-	14,3	12	-	18,2	13,8	6,7	3,6	3,8	3,7	14,3	11,4	9,5
	(C) estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu	18,2	44,4	-	10,7	8	6,3	27,3	17,2	20	17,9	26,9	14,8	14,0	16,5	10,2
	(D) estudou e aprendeu muito desses conteúdos	63,6	48,1	90,9	64,3	76	68,8	54,5	62,1	66,7	75	57,7	70,4	57,6	59,1	62,8
	(E) estudou e aprendeu todos esses conteúdos	-	3,7	9,1	7,1	4	25	-	3,4	6,7	-	11,5	7,4	7,2	8	13,7

Fonte: elaborado pelas autoras (dados obtidos no ENADE, 2006, 2009, 2012).

Ao aproximar as tabelas 1 e 2 é possível perceber que os estudantes consideraram as três provas, no tocante aos conteúdos gerais, de nível médio a difícil, o que corresponde à opinião da maioria dos estudantes das IES analisadas, com exceção os estudantes da UNIOESTE que consideraram as provas entre o nível médio e fácil. Do mesmo modo, a opinião dos estudantes, sobre os componentes específicos, também atribui a complexidade entre os níveis médio e difícil.

Se comparar a opinião sobre a prova com o conceito e as notas obtidos, percebe-se que a relação não é necessariamente positiva, ou seja, os estudantes da UEM, por exemplo, tiveram um bom desempenho na prova, mas a consideraram como complexidade média e difícil. Comparação semelhante pode ser feita se levar em conta que os melhores desempenhos na edição de 2006 e de 2012 foram encontrados nas questões específicas (conforme apresentado na tabela 1). Isto leva a crer que a prova apresentou um grau de dificuldade elevado, contudo os estudantes ainda assim conquistaram um bom desempenho.

Isso posto, interessa ainda compreender o motivo que levou ao julgamento dos estudantes, localizando os aspectos que julgaram maior dificuldade para responder a prova. De modo geral, em todas as edições, a maior dificuldade com relação aos conteúdos de formação geral, ainda é a forma diferente de abordar o conteúdo.

E ainda alguns casos de falta de conhecimento do conteúdo (UNICENTRO e UEL, na edição de 2006). Percebe-se que esta opção reduziu nas edições de 2009 e 2012, mostrando que os cursos e os estudantes passaram a ver o conteúdo dos exames em suas disciplinas, possibilitando uma opinião diferente nas avaliações.

Junto a esses índices, a opção falta de motivação chama a atenção, por ser opção de resposta para muitos dos estudantes de todas as IES analisadas em todas as provas. Considera-se que o processo de inserção dos cursos de secretariado executivo nas avaliações do ENADE como recente, no entanto, é preciso que os estudantes tenham maior acesso e conscientização sobre

os objetivos da avaliação. E ainda, considera-se necessário que os responsáveis pelo sistema de avaliação possam analisar este indicativo e repensar o método de avaliação e suas implicações.

Embora em menores índices, vale destacar que muitos estudantes não encontraram dificuldades para responder a prova. Isso mostra a lisura do processo de elaboração das provas, uma vez que em todas as IES, em todas as edições do exame, alguns estudantes tinham total conhecimento sobre os conteúdos perguntados, com exceção da UEM na edição de 2009, em que nenhum estudante optou por esta alternativa de resposta.

Com relação às questões objetivas alguns dados chamam a atenção. Um deles é o fato de haver pouquíssimos estudantes que não tenham tido conhecimento dos conteúdos solicitados na prova. Isso mostra que os conteúdos específicos estão sendo abordados em todas as IES pesquisadas. E ainda a maior parte das respostas em todas as edições do exame, em todas as IES pesquisadas, corresponde à alternativa “estudou e aprendeu muito desses conteúdos”, acrescentando alguns estudantes que responderam ter tido acesso a todos os conteúdos da prova, mostrando que realmente as IES têm abordado os conteúdos específicos básico em sala de aula.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se ter atingido o objetivo proposto que consistiu em analisar o desempenho dos estudantes de Secretariado Executivo das IES Estaduais do Paraná que participaram das avaliações do ENADE. Utilizou-se os relatórios disponíveis no site oficial do portal do Inep, de onde extraiu-se os dados.

Observou-se que o desempenho das IES analisadas, UEL, UEM, UNICENTRO e UNIOESTE, no contexto nacional foi destaque no que diz respeito ao desempenho dos estudantes nas provas, com a nota obtida pela Região Sul de 46,1, superior à média nacional (43,1). Também foi possível perceber que o melhor desempenho dos estudantes, no geral, em todas as edições foi nas questões de conteúdos específicos.

Um dado importante a ser mencionado é que os estudantes das IES analisadas obtiveram bons desempenhos, com notas com baixa variação, embora os conceitos 5 tenham sido destaque na UNIOESTE e UEM. Entretanto, embora a performance dos estudantes tenha sido positiva, o seu julgamento mostrou que as provas estavam num nível médio a difícil, tanto na parte de conhecimentos gerais quanto de conhecimentos específicos. Isso indica que o exame foi bem elaborado pelo ENADE e que os estudantes se empenharam na sua realização, especialmente nos conteúdos específicos, onde obtiveram as melhores pontuações.

A análise permitiu também considerar que os principais motivos para considerarem a dificuldade da prova são a forma de abordagem diferente, e a motivação dos estudantes para fazer a prova. E os estudantes ainda indicaram ter tido acesso a maior parte dos conteúdos solicitados na prova, sendo que destes alguns alegam conhecer todos os conteúdos. Por um lado isso leva a concluir que os conteúdos estão sendo trabalhados nas IES, embora com abordagens diferentes das mencionadas nas provas. Esse é um processo natural, uma vez que não se conhecem os elaboradores das questões, e também é positivo, considerando que a diversidade na abordagem eleva o potencial analítico do estudante. Por outro lado, a falta de motivação é preocupante, uma vez que o estudante ainda não consegue demonstrar que conhece as razões do exame, porque não está motivado a participar do processo.

REFERÊNCIAS

BRITO, M. R. F. O Sinaes e o Enade: da concepção à implantação. **AVALIAÇÃO: Revista da Avaliação da Educação Superior**. Campinas, Sorocaba. São Paulo. v.13, n. 03, p. 841-850, nov. 2008.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual de Londrina. Inep/MEC. 2006.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual de Londrina. Inep/MEC. 2009.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual de Londrina. Inep/MEC. 2012.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Paraná. Inep/MEC. 2006.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Paraná. Inep/MEC. 2009.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Paraná. Inep/MEC. 2012.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual de Maringá. Inep/MEC. 2006.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual de Maringá. Inep/MEC. 2009.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual de Maringá. Inep/MEC. 2012.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Centro Oeste. Inep/MEC. 2006.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Centro Oeste. Inep/MEC. 2009.

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes. **Relatório do curso**: Secretariado Executivo – Universidade Estadual do Centro Oeste. Inep/MEC. 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. **Relatório Síntese:** Secretariado Executivo. Inep/MEC. 2012.

LIMANA, A.; BRITO, M. R. F. O modelo de avaliação dinâmica e o desenvolvimento de competências: algumas considerações a respeito do ENADE. Avaliação: **Revista da Avaliação da Educação Superior.** Campinas, Sorocaba. São Paulo. v. 10, n. 2, p. 9-32, jun. 2005.

RISTOFF, D.; LIMANA, A. **O Enade como parte da avaliação da educação superior.** Disponível em: www.cpa.unipar.br/enade.pdf Acesso em 10 jun 2015.

SINAES - **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior:** da concepção à regulamentação. 5.ed. Brasília: INEP, 2009.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso:** planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GT 6 – PESQUISA EM SECRETARIADO

A ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO (ABPSEC) À LUZ DA TEORIA DA AÇÃO COLETIVA

Keila Raquel Wenningkamp

sebkeila@hotmail.com

Carla Maria Schmidt

c.m.shmidt@bol.com.br

Ivanete Daga Cielo

ivacielo@bol.com.br

Fernanda Cristina Sanches

fer.c.sanches@hotmail.com

UNIOESTE

RESUMO: Os objetivos que nortearam este estudo foram: analisar os incentivos para a formação da ABPSEC à guisa da Teoria da Ação Coletiva e compreender aspectos determinantes e os desafios para o fortalecimento da ação coletiva. A teoria base usada no trabalho foi a da Ação Coletiva, a partir de três principais autores: Granovetter (1973), Olson (1999) e Ostrom (2007). Em termos metodológicos, foi uma pesquisa qualitativa, cuja coleta de dados se deu por meio de entrevistas aplicadas a associados da ABPSEC e a análise ocorreu de forma descritiva. Os resultados apontaram que diversos motivos incentivaram a criação da ABPSEC, tais como: a maior preocupação dos pesquisadores com o aumento e com a melhoria da pesquisa em Secretariado Executivo e a discussão do MEC sobre a extinção dos cursos de graduação nessa área. Em relação aos benefícios, foi possível encontrar os de cunho científico, social/psicológico, cultural, político, econômico, além de externalidades positivas. Por fim, os aspectos determinantes considerados positivos para a manutenção da ABPSEC foram: a formalização da associação, a heterogeneidade do grupo, a presença de liderança, o conhecimento dos indivíduos e a reputação. Já os aspectos considerados negativos foram: a presença de racionalidade individual, os *free riders*, o tamanho do grupo, a falta de comunicação face a face e a falta de recursos financeiros.

PALAVRAS-CHAVE: Ações coletivas. ABPSEC. Teoria da Ação Coletiva.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimas décadas, a cooperação entre indivíduos e organizações tem se tornado recorrente, de forma que o século XXI é marcado como a era das alianças. Ocorre que, frequentemente, ações isoladas e individuais não possuem todos os recursos e condições necessárias para atender as atuais demandas por inovação, variedade e diferenciação, exigindo a formação de ações coletivas entre indivíduos e organizações para a promoção de tais resultados de maneira mais eficiente (AUSTIN, 2001; MÉNARD, 2004; SANDLER, 2004).

No campo das pesquisas científicas não tem sido diferente. Segundo autores como Mello, Crubellate e Rossoni (2010) e Schmidt, Cielo e Sanches (2012), as relações de

parcerias estão ocorrendo nas mais diversas áreas de conhecimento. Isso por meio de coautorias em estudos científicos, de projetos de pesquisa, de eventos, de estágios, entre outros. Katz e Martin (1997) já mencionavam a importância desse tipo de cooperação, haja vista que fortalecem os cursos de graduação e de pós-graduação, colaboram para o aumento do número e da qualidade de estudos científicos e, também, auxiliam no sistema de concessão de bolsas de pesquisa.

Dessa forma, são criadas as cooperativas, as associações, as alianças, as parcerias, os sindicatos, entre outras formas de atuação coletiva, que independente do formato, possuem características similares. Segundo Ménard (2004), os principais aspectos que caracterizam essas estruturas coletivas são: a existência de acordos entre os indivíduos, sendo formal ou informal; o compartilhamento de recursos; o planejamento conjunto; e, a obtenção de benefícios que dificilmente seriam alcançados por meio da atuação individual.

No que tange aos benefícios gerados por ações coletivas, esses podem ser, conforme Olson (1999) e Brito (2001), de cunho econômico, social, psicológico, cultural, político, entre outros. Assim, as vantagens da atuação conjunta podem envolver: aumento de receita; diluição de riscos; redução de conflitos; ganhos de escala e de aglomeração; aumento do poder de barganha; maior poder de negociação; estrutura social, que influencia o comportamento e o desempenho coletivo; aprendizado, tanto individual como coletivo; e, as externalidades positivas de rede (AUSTIN, 2001; LAZZARINI et al., 2001; SACHS, 2003; MAEDA; SAES, 2009).

Todavia, a formação e desenvolvimento de ações coletivas também aprestam riscos e desafios, como é o caso da presença de *free riders*, dos custos de organização e do indivíduo que pensa apenas em benefício próprio (OLSON, 1999). Porém, o que se observa é que apesar dos riscos e desafios, os benefícios proporcionados por ações coletivas tendem a superar tais custos, de maneira que essas estruturas se tornem mais recorrentes.

Diante da importância de ações coletivas para obtenção de benefícios, cabe citar o caso da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), uma associação criada em 2013 com o principal objetivo de promover o desenvolvimento do ensino de pós-graduação e da pesquisa no campo do Secretariado, de maneira a contribuir para a consolidação e aperfeiçoamento da área secretarial como linha de pesquisa, bem como estimular novas experiências nesse meio (ABPSEC, 2015a). Trata-se de uma ação coletiva na área de pesquisa em Secretariado Executivo, que pode ser estudada sob o olhar da Teoria da Ação Coletiva.

Nessa perspectiva é relevante compreender como foi o processo de formação dessa ação coletiva, quais foram os motivos que incentivaram a criação da associação, quais os desafios nesse processo, possíveis benefícios e resultados já obtidos, entre outros aspectos. Diante disso, dois principais objetivos norteiam esta pesquisa, quais sejam: a) analisar os incentivos para a formação da ABPSEC à guisa da Teoria da Ação Coletiva; b) compreender aspectos determinantes e os desafios para o fortalecimento da ação coletiva. Ressalta-se que a teoria utilizada para embasar o cumprimento desses objetivos é a da Ação Coletiva, a partir de três principais autores, quais sejam: Granovetter (1973), Olson (1999) e Ostrom (2007).

Assim, motivados pela proposta do Grupo de Trabalho sobre a “Pesquisa em Secretariado”, do IV Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC), esta pesquisa se justifica por alguns motivos. Primeiro, porque auxilia no entendimento sobre a importância e o contexto da ABPSEC para os associados e para a categoria secretarial sob a

ótica da ação coletiva. Depois, porque contribui com a discussão da Teoria da Ação Coletiva, considerada ainda incipiente. Por fim, este estudo se justifica por trazer à reflexão aspectos sobre a pesquisa na área de secretariado executivo, contribuindo para a discussão da temática do ENASEC, sobre a “Pesquisa Secretarial: construção de conhecimento e sociedade”.

Este estudo se subdivide em mais 4 seções, além desta introdução. Na segunda seção são apresentados alguns fundamentos da Teoria da Ação Coletiva. Na seção três são abordados os procedimentos metodológicos adotados neste estudo. Na quarta seção apresentam-se os resultados e a discussão. Por fim, a quinta seção encerra o artigo com as considerações finais.

2 A TEORIA DA AÇÃO COLETIVA

A Teoria da Ação Coletiva (inicialmente proposta por Mancur Olson, em 1965, com a obra “A Lógica da Ação Coletiva”) tem sido amplamente citada e utilizada para entender as ações coletivas (MOE, 1980; NASSAR, 2001; SANDLER, 2004). Ações coletivas, segundo Olson (1999), decorrem de objetivos comuns, em que os atores participantes planejam e coordenam uma atuação em conjunto de maneira a atingir tais interesses. Complementando, Nassar (2001, p. 27) cita que o “alinhamento de interesses em uma ação coletiva não está na equivalência do interesse próprio da pessoa, mas sim no fato de que os indivíduos têm necessidades em comum e que somente podem ser obtidas por meio de ações em conjunto”. Dessa forma, para Sandler (2004), as ações coletivas podem ser compreendidas como a união de esforços de indivíduos, de empresas, de instituições ou de nações, necessários à obtenção de um resultado comum. Então, esse mesmo autor afirma que a atuação conjunta abrange interações estratégicas em que as escolhas de um dos envolvidos e suas consequências são dependentes de suas próprias ações e as dos outros envolvidos.

2.1 Incentivos e desafios das ações coletivas

Os incentivos para o surgimento de ações coletivas podem ser positivos ou negativos/coercitivos (OLSON, 1999). Os primeiros são aqueles oferecidos à parte, além do obtido com a realização do objetivo comum ou grupal, ao indivíduo. Nesses termos, os benefícios que induzem a formação de ações coletivas podem envolver os resultados econômicos, os sociais, os psicológicos, os políticos e os culturais (OLSON, 1999; BRITO, 2001). Assim, os aspectos econômicos não são os únicos que devem ser observados, isso porque muitos indivíduos se sentem motivados a atuar de forma coletiva pelo desejo de prestígio, respeito, amizade e outros objetivos de cunho social e psicológico.

Nesse sentido, de maneira geral, entre os benefícios de uma ação coletiva podem ser citados: a melhoria do bem-estar pessoal e material dos atores participantes; aumento de receita; ganhos de escala e de aglomeração; aumento do poder de barganha; diluição de riscos; redução de conflitos; maior poder de negociação; a modificação das relações sociais dentro de uma população específica; a influência sobre as políticas públicas; o aprendizado, tanto individual como coletivo; e, as externalidades positivas de rede (AUSTIN, 2001; LAZZARINI et al., 2001; RAMIREZ; BERDEGUÉ, 2003; SACHS, 2003; MAEDA; SAES, 2009).

Já em relação ao incentivo negativo, esse se refere a aspectos de coerção, que obrigam o indivíduo a cooperar, ou, ainda, de punição para o caso de indivíduos que não colaboram na ação coletiva (OLSON, 1999). Essa coerção pode ser pela necessidade de sobrevivência, pela exigência política, exigência do ambiente institucional, entre outros aspectos.

É necessário ressaltar que a organização e manutenção das mesmas envolvem também desafios e obstáculos. Nesse sentido, Olson (1999) cita que: atores centrados nos interesses individuais não vão agir em prol do objetivo comum, exceto se exista algum incentivo (à parte do benefício coletivo) ou alguma coerção que obrigue o indivíduo a cooperar; existem dificuldades de coordenar ações coletivas formadas por grandes; existem custos de organização, que são maiores quanto maior for o grupo; existem *free riders* (caronas), que são os indivíduos que não auxiliam na cooperação, mas que obtém o resultado obtido coletivamente.

Além desses, Granovetter (1973) também fala sobre as dificuldades enfrentadas por ações coletivas, especialmente no que se refere aos aspectos de homogeneidade e heterogeneidade do grupo. Na formação e na manutenção de grupos heterogêneos há um alto nível de conflito mútuo, especialmente decorrente das diferenças existentes entre os atores de grupos heterogêneos. Já nos grupos que possuem indivíduos com ideias e experiências muito semelhantes (homogêneos), há menos conflitos. Todavia, esses últimos tendem a inovar menos do que os grupos heterogêneos. Então, para Schmidt (2010), o principal desafio seria a obtenção de um equilíbrio entre a homogeneidade e heterogeneidade dos grupos.

Levando em consideração que ações coletivas podem proporcionar diversos benefícios, mas, também, apresentar desafios, existe uma série de fatores que podem influenciar no sucesso ou no fracasso de uma ação coletiva, conforme exposto a seguir.

2.2 Aspectos determinantes para a manutenção da ação coletiva

Diversos são os fatores que determinam o sucesso ou fracasso de uma ação coletiva (GRANOVETTER, 1973; OLSON, 1999; OSTROM, 2007). Dentre eles, os que serão analisados no caso da APBSEC são mencionados neste tópico. O primeiro deles a questão da racionalidade individual e coletiva. Sobre isso, Olson (1999) aponta que mesmo que os indivíduos saiam ganhando se agirem em prol dos interesses comuns, eles não agirão voluntariamente para isso. Então, precisam de um incentivo a parte (além do benefício coletivo) ou alguma coerção. Complementando, Ostrom (2007) afirma que geralmente os atores agem de acordo com cálculos que maximizem os resultados para si mesmo e, assim, os indivíduos tendem a gerar resultados coletivos em um nível mais baixo do que se cooperassem mais para objetivo comum. Assim, a racionalidade individual frequentemente tende a suplantam a racionalidade coletiva.

Outro aspecto abordado pela Teoria da Ação Coletiva é o tamanho do grupo. Sobre isso, cabe apontar a visão de dois diferentes autores, sendo eles: Olson (1999) e Ostrom (2007). Para o primeiro autor, os grupos pequenos são mais eficientes do que os grandes, isso por uma série de razões: a percepção do benefício alcançado é maior, os *free riders* são constatados mais facilmente, os custos de organização e coordenação são menores, o nível de benefício alcançado pode chegar próximo ao nível ótimo.

Porém, Ostrom (2007), com base em outros estudos, aponta que nem sempre os grupos pequenos são mais eficientes. Depende do tipo de análise que se está fazendo. Para essa autora, os grupos pequenos podem até ser mais eficientes no que se refere à organização, contudo, para atingir determinados objetivos grupais, quanto maior o grupo, maior a eficiência. Nesse último caso, um exemplo apontado no estudo de Ostrom (2007) é o caso dos conselhos florestais, em que é necessário um grande número de atores envolvidos para que seja possível alcançar o objetivo comum, qual seja: a proteção da floresta. Nesses casos, o grupo menor é menos eficiente. Assim, a eficiência maior ou menor de um grupo depende se a análise é sobre a sua organização ou sobre a maior possibilidade de alcance do objetivo grupal.

O próximo aspecto determinante para a manutenção de ações coletivas é a heterogeneidade dos grupos. Granovetter (1973) afirma que os grupos heterogêneos agregam maior valor, pois são compostos por membros, muitas vezes, desconhecidos e com ideias e experiências diversas, o que favorece a inovação. Por outro lado, os grupos homogêneos possuem menos conflitos, porém agregam pouco valor, já que são formados por membros que, geralmente, vivem em um mesmo círculo social, dispõem das mesmas informações e recursos existentes. Dessa forma, esse autor apresenta a heterogeneidade como positiva para o grupo.

A presença de *free riders* nas ações coletivas é outro fator que deve ser observado para o andamento de uma ação coletiva. Para Olson (1999), os membros não necessitam ou desejam o benefício coletivo com a mesma intensidade, fazendo com que uns colaborem mais e outro menos para a consecução do objetivo coletivo. E assim surgem os “caronas”, haja vista que, sabendo que poderão se beneficiar do resultado coletivo, não despendem esforços para que o mesmo se concretize. Brito (2001) complementa o conceito de *free rider* afirmando que isso é o oposto de cooperação. Portanto, sua presença é negativa para o desenvolvimento sustentável da ação coletiva.

Sobre a importância da comunicação face a face em uma atuação conjunta, Ostrom (2007) aponta que esse tipo de comunicação aumenta a confiança entre os atores envolvidos, já que nessas situações os indivíduos tendem a cumprir mais rigorosamente suas promessas de cooperação. Ménard (2004) também fala da comunicação em estruturas coletivas, contudo esse autor não enfatiza a comunicação face a face, mas sim o papel potencial que as tecnologias de comunicação tem no processo de troca de informações. Esse aspecto da comunicação pode ser diretamente ligado com outra variável, a reputação ou o conhecimento das informações passadas, já que isso depende muito da comunicação face a face e, portanto, da confiança. Porém, para Ostrom (2007), a reputação apenas é construída ao longo do tempo, mas que sua presença auxilia para a maior cooperação dos envolvidos.

No que tange a ligação dos indivíduos, Ostrom (2007) diz que quando o membro sabe exatamente para quem está contribuindo, o participante é tende a cooperar mais do que quando a contribuição vai para indivíduos ou para um lugar generalizado, onde todos os participantes podem obter os benefícios sem saber exatamente de quem está recebendo a contribuição.

Cabe destacar, ainda, a importância da liderança em ações coletivas. Moe (1980), Olson (1999), Zylbersztajn e Farina (1999) e Nassar (2001) apontam a liderança como essencial para as ações coletivas. Nesse sentido, o líder é alguém em quem os atores confiem ou temem, que intermedie as negociações economizando custo e tempo e que batalhe para

bem da coletividade. Assim, “além de atuar como fator organizador do grupo, a liderança pode ser um agente de persuasão. Um grupo que tem a sua frente um líder proeminente e com reputação será atrativo para as pessoas que se identifiquem com as ações daquele líder” (NASSAR, 2001, p. 42). Logo, o líder tem o papel de ajudar a organizar os esforços para a consecução do objetivo coletivo.

Por fim, o aspecto sobre a formalização da estrutura coletiva também é defendido como importante para Ménard (2004), que afirma que a estrutura de governança formal é fundamental para a eficiência das formas coletivas. Schmidt (2015) também corrobora ao afirmar que a constituição formal possibilita a obtenção de recursos em diferentes órgãos de fomento e instituições públicas e privadas. Além disso, por meio da formalização, os grupos conseguem criar uma identidade própria, se tornando referência e obtendo reconhecimento em âmbito regional, nacional e por vezes, no exterior.

Percebe-se que são vários os aspectos que podem determinar a manutenção e, conseqüentemente, o crescimento e sucesso de uma ação coletiva. Dessa maneira, torna-se importante salientar que essas variáveis não indicam, a priori, benefícios ou dificuldades. Isso depende de como essas estratégias são gerenciadas pelas partes envolvidas. Feitas as exposições sobre o referencial teórico, no próximo tópico abordam-se os procedimentos metodológicos desta pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Visando atender aos objetivos delineados para o presente artigo, optou-se por elaborar um constructo metodológico calcado, predominantemente em pesquisa de caráter predominantemente qualitativo. As ideias centrais que conduzem à opção por essa forma de pesquisa são fundamentadas em autores como Richardson (1999) para o qual o recurso qualitativo se apresenta como forma adequada para a compreensão dos fenômenos sociais, justo porque se fundamenta na análise de diferentes perspectivas e nas reflexões dos pesquisadores a respeito de sua investigação como parte do processo de produção de conhecimento.

Em relação ao universo da pesquisa, esse foi composto pelos 63 associados da ABPSEC, subdivididos, de acordo com o que estabelece o Estatuto da Associação, em três categorias: fundador, efetivo e estudante, sendo que o grupo dos efetivos é formado por professores, pesquisadores e profissionais vinculados a grupos de pesquisa (ABPSEC, 2013). Para a delimitação da amostra, fez-se uso da amostragem estratificada não proporcional, uma vez que foram selecionados elementos em cada subgrupo da população, obtendo uma amostra com distribuição equilibrada entre as categorias. Portanto, com o intuito de atingir, da melhor forma possível, os objetivos estabelecidos ao presente artigo, foram realizadas, ao todo, 07 entrevistas.

Assim sendo, a coleta de dados para a pesquisa empírica ocorreu através de dados primários obtidos por meio de entrevistas guiadas, momento em foram arguidos pessoas chaves na criação e estruturação da ABPSEC, bem como alguns alunos..

No que tange a análise e interpretação de dados, utilizou-se análise de conteúdo como ferramental metodológico para analisar o teor das entrevistas realizadas. Tal proposição metodológica justifica-se porque a análise de conteúdo conduz à descrição objetiva e sistemática do conteúdo de mensagem, permitindo a sua manipulação tanto do teor, quanto de

expressões deste conteúdo (BARDIN, 2004; RICHARDSON, 1999). Nesse enfoque, evidenciam-se, assim, indicadores qualitativos (e não quantitativos) que permitam inferir sobre outra realidade que não da mensagem. Ainda, utilizou-se a análise descritiva que, segundo Gil (2009, p. 42) “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Cabe ressaltar, ainda, que a análise dos resultados se deu à guisa da literatura sobre a Teoria da Ação Coletiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 A Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC)

A ABPSEC é uma associação de direito privado, sem fins lucrativos ou econômicos que congrega pesquisadores que desenvolvem investigações científicas correlatas à área de Secretariado, independente de formação específica, em áreas afins, ou de outras áreas do conhecimento (ABPSEC, 2015a). Segundo a ABPSEC (2013), essa associação tem como finalidade a promoção e o desenvolvimento do ensino de pós-graduação e da pesquisa em Secretariado, procurando contribuir para sua consolidação e aperfeiçoamento, bem como estimulando experiências novas na área. Faz parte também dos objetivos da Associação, a busca pela integração do ensino da pós-graduação com a graduação; difusão da produção científica da área; promoção de intercâmbio e a cooperação entre professores e pesquisadores em Secretariado.

Historicamente, convém destacar que a necessidade do fortalecimento da pesquisa na área de Secretariado era pauta na discussão de professores e demais pesquisadores da área, preocupados com os rumos da profissão e dos parcos índices de desenvolvimento científico vinculados a área secretarial. Assim, em 2010, durante o I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (ENASEC), realizado na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), na cidade de Toledo-PR, surge a ideia embrionária da ABPSEC, denominada na época de Sociedade Brasileira de Secretariado (SBSEC). As premissas para a criação dessa associação foram discutidas por um grupo composto por 31 docentes vinculados a cursos superiores de Secretariado Executivo, de diversos estados brasileiros, que estiveram presente no evento, formando, inclusive uma comissão para elaborar uma minuta do Estatuto da Associação.

No ano subsequente, em 2011, durante a realização do II ENASEC, na cidade de Passo Fundo/RS, as discussões avançaram e a proposta de estatuto para a criação da SBSEC foi apresentada e discutida com os participantes do evento. Entretanto, em função de divergências sobre cláusulas estatutárias e problemas legais em relação ao nome da associação, não foi possível, naquele momento, a sua efetiva criação. Mesmo assim, constituiu-se uma primeira diretoria para que fosse possível transpor as barreiras existentes à criação da associação.

Em 2013, no III ENASEC, na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), é oficialmente constituída a ABPSEC, cujo registro oficial é datado de 10 de dezembro de 2013, com a eleição de uma nova diretoria. Atualmente, segundo a ABPSEC (2015b), o quadro associativo é constituído por 63 membros: 19 sócios na categoria de Associado Fundador, ou seja, pesquisadores que participaram da reunião de fundação da ABPSEC e

assinaram a ata de constituição; 15 sócios na categoria Associado Efetivo, que são professores e pesquisadores vinculados a curso de Secretariado ou áreas afins, quer seja cursos técnicos e de graduação ou a programas e a cursos de pós-graduação. Podem também se associar nessa demais e profissionais de secretariado que estejam vinculados a grupos de pesquisa cadastrados em instituições de ensino superior ou no CNPq; e, 29 sócios na categoria de Estudantes. Essa categoria é formada por alunos de cursos técnicos e de graduação (bacharelado e tecnólogo) e de programas ou cursos de pós-graduação de secretariado ou áreas afins.

4.2 Incentivos para o surgimento da ABPSEC e os benefícios da ação coletiva

O intuito deste subtópico é apresentar quais foram os incentivos para a criação da ABPSEC, bem como os possíveis benefícios que essa ação coletiva tem proporcionado, cumprindo assim, o primeiro objetivo específico deste estudo.

No que tange a ideia da criação da ABPSEC, os entrevistados de maneira geral afirmaram que essa surgiu a partir de uma conjugação de situações identificadas por professores e pesquisadores da área, os quais estavam inquietos e preocupados com o fortalecimento da pesquisa no secretariado. Entre os motivos que conduziram ao surgimento da associação, os mais destacados pelos entrevistados foram:

- a) em 2009 o Ministério da Educação (MEC) realizou uma consulta pública com o intuito de extinguir o curso de graduação em Secretariado Executivo no país, transformando esses cursos em bacharelado em Administração. A principal justificativa do MEC para essa iniciativa era a de que não existia produção científica na área. Nessa ocasião, professores e coordenadores dos cursos se deslocaram para uma reunião em Brasília, com o MEC, a fim de reverter a situação, o que foi possível a partir do comprometimento de que o Secretariado seria fortalecido enquanto área de pesquisa;
- b) nesse mesmo período, um número considerável de professores que atuavam nos cursos de Secretariado iniciaram e/ou estavam em processo de qualificação em nível de mestrado e doutorado. Nesse contexto, a preocupação com a pesquisa no campo do Secretariado foi se tornando latente, pois havia necessidade de um maior campo de atuação em pesquisa para esses profissionais;
- c) a necessidade de discussão sobre a formação acadêmica e a identidade do secretariado;
- d) a preocupação em tornar o Secretariado uma área de pesquisa conhecida e reconhecida no cenário nacional, perante as mais diversas áreas de conhecimento;
- e) a incipiência e a fragilidade de eventos científicos na área. Isso motivou a organização de um evento acadêmico na área, em 2010, de âmbito nacional, intitulado Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC). Nessa primeira edição do evento, surgiu a ideia da criação de uma associação, a partir de um consenso entre os professores da área ali presentes de que a lacuna científica no Secretariado poderia ser, pelo menos em parte, superada a partir de uma iniciativa coletiva.

De acordo com o exposto, é possível relacionar os fatores motivadores para a formação da ABPSEC com a Teoria da Ação Coletiva. Conforme Olson (1999), os incentivos para a criação de uma ação coletiva podem ser positivos ou negativos. No caso em análise, é possível encontrar ambos os incentivos. Por um lado, vários benefícios foram idealizados pelos pesquisadores com a criação de um corpo científico coletivo, principalmente, relacionados com o fortalecimento e o reconhecimento da área. Por outro lado, há que se considerar que houve também um incentivo negativo, uma vez que a ação do MEC pode ser considerada uma espécie de coerção, originando uma maior preocupação por parte de professores e acadêmicos da área com a pesquisa no campo de Secretariado.

Com a criação da ABPSEC em 2011, e sua formalização em 2013, várias iniciativas coletivas já foram desenvolvidas pelos membros da associação. Entre elas, podem ser citadas: a elaboração do site da associação, no qual consta um banco de dados de pesquisas científicas, que até o momento já foi acessado por mais de 3500 pesquisadores advindos do Brasil e outros 15 países; a realização e apoio a eventos em âmbito nacional; a condução de processos de avaliação de trabalhos em eventos científicos, o que é fundamental na visão de um entrevistado, pois “essas iniciativas são importantes e legitimam o processo, pois é feita por pessoas que possuem experiência nessa área” (ENTREVISTADO F); a participação de membros em palestras, debates e mesas redondas, entre outras.

Tais iniciativas contribuem para que mudanças e impactos na área já sejam percebidas, tanto para a pesquisa, quanto para a categoria profissional e para a sociedade como um todo. Esses benefícios, relatados pelos entrevistados, são apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Benefícios proporcionados pela ABPSEC

Tipo de benefício	Resultado encontrado
Científico	<ul style="list-style-type: none"> - pesquisadores em qualificação (mestrado e doutorado) passaram a utilizar o secretariado como objeto de estudo; - criação de um banco de dados (repositório científico) estruturado e disponível; - melhoria na qualidade da pesquisa na área; - aumento do número de pesquisas; - aumento do número de grupos de pesquisas; - realização de eventos científicos de qualidade; - criação de intercâmbio e redes de pesquisadores que antes não se conheciam; - maior interdisciplinaridade com outras áreas; - corpo científico consolidado, capaz de atuar em comissões avaliadoras; - maior qualificação de docentes;
Social/psicológico	<ul style="list-style-type: none"> - <i>status</i> por participar da associação que representa o Secretariado em âmbito científico; - criação de uma identidade para a área; - motivação de trabalhar em grupo ao invés de sozinho; - motivação por pertencer a um grupo; - motivação para se qualificar (mestrado, doutorado);
Cultural	<ul style="list-style-type: none"> - conhecer novas pessoas, trocar ideias e informações por meio da integração; - aprendizado e trocas culturais, a partir de contatos com universidades e pesquisadores de cidades, estados e países diferentes;
Político	<ul style="list-style-type: none"> - representação da instituição em eventos; - posição coletiva diante da academia, da sociedade e do MEC;
Econômico	<ul style="list-style-type: none"> - desconto na participação de eventos;
Externalidades	<ul style="list-style-type: none"> - categoria profissional e ensino: discussão sobre mudanças na grade curricular, enfatizando a importância da geração de conhecimento científico; o fortalecimento da

	<p>pesquisa reflete na qualidade do ensino, e conseqüentemente, no profissional que está sendo formado;</p> <ul style="list-style-type: none"> - academia: a ABPSEC passa uma imagem de seriedade e credibilidade; - outras áreas: pesquisas do Secretariado contribuem para outras áreas do conhecimento; - sociedade: pesquisas do Secretariado sobre a realidade social podem contribuir para reflexão e mudanças na sociedade como um todo.
--	--

Fonte: resultado da pesquisa

Observando o Quadro 1, primeiramente cabe apontar que os benefícios citados pelos entrevistados puderam ser distribuídos em diferentes tipos: científico, econômico, social/psicológico; cultural, político, categoria profissional, entre outros. Isso vem ao encontro do que é defendido na Teoria da Ação Coletiva, especialmente na visão de Olson (1999) e Brito (2001), que os resultados de uma ação coletiva não se resumem apenas a aspectos econômicos, mas também em outros benefícios que não devem ser negligenciados. Inclusive, no caso específico da ABPSEC, apenas um único benefício econômico foi citado – o desconto na participação de eventos. Além desse aspecto citado, apenas o Entrevistado A ainda mencionou ganhos econômicos proporcionados pela associação. Esse entrevistado fala que “tempo é dinheiro” e considerando isso, o fato da associação disponibilizar, por exemplo, um repositório científico, no qual as informações estão reunidas e formatadas em um único local (site), faz com que se reduza o tempo de busca. Economia de tempo, logo, economia financeira também.

Ainda em relação aos benefícios, percebe-se que os de cunho científico foram os mais citados, o que é coerente se levar em consideração a natureza da associação. Sobre os resultados científicos já gerados pela ABPSEC, alguns comentários dos entrevistados podem ser destacados. No que ao benefício da qualidade nas pesquisas, foi citado que, além da ABPSEC instigar pesquisas gerais com essa característica, atualmente se fala, se discute e se escreve sobre a própria pesquisa no secretariado. Ou seja, a pesquisa na área se tornou objeto de estudo de artigos científicos que buscam, por exemplo, mapear e caracterizar as investigações existentes, descrever e analisar as redes de pesquisa, entre outros aspectos que mostram o panorama da pesquisa no campo secretarial. Ademais, incluso ainda nos benefícios científicos, o Entrevistado D aponta que “está se produzindo ciência e conhecimento em secretariado, no coletivo. Existe uma rede de pesquisadores pensando nisso”. Isto é, parcerias científicas estão sendo criadas e, conforme já apresentado no referencial teórico, tal cooperação é essencial para o fortalecimento dos cursos de graduação e de pós-graduação, para o aumento o aumento do número e da qualidade de estudos científicos.

Sobre os resultados sociais e psicológicos, os entrevistados argumentam que a motivação e o *status*/reconhecimento são os principais benefícios. Sobre a motivação, o Entrevistado B citou que na atuação em conjunto, “psicologicamente você se sente mais amparado”, pois outras pessoas estão na mesma luta. O Entrevistado G também argumentou isso na seguinte passagem: “Se eu estiver sozinha, de repente eu vou dar o primeiro passo e vou desanimar e desistir. Se eu tiver numa associação ou num grupo, a perspectiva de ânimo e luta é outra”. Além dos ganhos sociais relacionados à motivação, os ligados ao reconhecimento também foram citados. Dois entrevistados acadêmicos de Secretariado abordam que participar de associações com natureza como a da ABPSEC pode proporcionar *status* ao associado. Nesse aspecto, o Entrevistado G citou: “imagina, de repente uma secretária executiva dizer, olha eu sou associada da ABPSEC, então quer dizer que é como se

aquilo validasse o currículo”. Porém, o Entrevistado F recorda que esse benefício precisa ser mais ressaltado no caso da ABPSEC, pois “as pessoas não sabem o que é e o que pode fazer uma associação dessa natureza”.

Sobre os resultados culturais gerados para o grupo, o relacionamento entre pessoas com realidades diferentes foi um dos aspectos mais citados pelos entrevistados. Isso a partir de trocas de ideias e encontros com pessoas de universidades, cidades e estados diferentes, principalmente por meio da realização de eventos de caráter acadêmico-científico, como o ENASEC, que é em âmbito nacional. O intercâmbio de ideias e experiências é apontado pelos investigados como um aspecto que enriquece muito a ação coletiva.

Em termos de benefícios políticos, a posição coletiva diante da academia, da sociedade e do MEC foi mencionada nas entrevistas. De maneira geral, o argumento foi que a associação de pesquisa favorece também a classe, gerando assim mais força para as diversas lutas e desafios existentes, por exemplo, na busca pelo Conselho Federal de Secretariado e também dos Conselhos Regionais. Isto é, a possibilidade de iniciativas conjuntas entre a APBSEC, os sindicatos e a FENASSEC pode fortalecer as lutas da classe como um todo.

Além desses ganhos, a ação coletiva tem gerado também resultados positivos para a categoria secretarial como um todo e para a sociedade, resultados estes chamados, por Lazzarini et al. (2001) de externalidades positivas. Assim, no que tange a categoria secretarial, mesmo que de forma tímida, já ocorrem, no grupo, discussões sobre mudanças nas grades curriculares dos cursos, no sentido de aprofundar ou inserir a temática da pesquisa e do conhecimento científico. Nesse contexto, vale ressaltar que um dos entrevistados considera fundamental que a ABPSEC procure aprofundar tais discussões, com o intuito de delinear linhas de formação, as quais venham a fortalecer os cursos de graduação e sejam norteadores para a criação de cursos de pós-graduação.

Outra externalidade positiva gerada pela associação é a influência indireta que a mesma exerce sobre o ensino. Isto é, o fortalecimento da pesquisa, a qualificação docente e o ingresso mais intenso dos professores junto a pesquisa, refletem positivamente também na qualidade do ensino. Isso porque os docentes se sentem mais preparados para debates e argumentos em sala de aula, a partir dos conhecimentos científicos ora gerados na área, o que segundo o Entrevistado D “vai influenciar no profissional que está sendo formado”.

Ainda no que tange as externalidades, um dos entrevistados mencionou que, mesmo num curto espaço de tempo, já é perceptível que a associação transmite uma imagem de instituição com seriedade e credibilidade perante o meio acadêmico e outras entidades. Entende-se que esses elementos são fundamentais para a continuidade da ação coletiva.

As duas últimas externalidades que se pode extrair da opinião dos entrevistados, é que a ABPSEC está influenciado positivamente outras áreas e a sociedade. No primeiro caso, o Entrevistado B citou que o fato de professores e acadêmicos realizarem e comunicarem pesquisas também em outras áreas (como Administração, Economia e outras), isso possibilita que essas outras áreas do conhecimento se beneficiem com estudos científicos advindos de pesquisadores da classe secretarial. Já no que se refere às externalidades para a sociedade, esse mesmo Entrevistado B apontou que todas as pesquisas do Secretariado que voltam o olhar para a realidade social, tendem a trazer reflexões e possíveis mudanças no âmbito social. Logo, refere-se a um benefício para a sociedade.

Enfim, é importante ressaltar que, independentemente do tipo do benefício, se de cunho econômico, social ou outro, os entrevistados consideram que ainda são poucas as

iniciativas coletivas e os benefícios atualmente proporcionados para os associados, mas que no futuro isso poderá ocorrer em maior quantidade. Nesse sentido, cabe salientar que a associação ainda é recente, com apenas três anos de existência. E nesse aspecto, não há como esperar o atendimento de todos os objetivos comuns e nem a geração de grande quantidade de benefícios, uma vez que os fatores tempo da ação coletiva e amadurecimento do grupo também são importantes.

4.3 Aspectos determinantes para o fortalecimento da ABPSEC e os desafios da ação coletiva

Para este subtópico, o intuito é o de apresentar alguns fatores que influenciam no fortalecimento da ABPSEC, bem como os desafios para a manutenção dessa ação coletiva, atendendo ao segundo objetivo específico proposto para esta pesquisa. Em relação aos aspectos determinantes, esses são: formalização, heterogeneidade, liderança, ligação dos membros, reputação, racionalidade individual, *free rider*, tamanho do grupo e comunicação. Cabe ressaltar que tais fatores podem se apresentar como facilitadores ou dificultadores para a manutenção de uma ação coletiva, podendo conduzi-la ao sucesso ou ao fracasso. Assim, as variáveis não podem ser tidas, a priori, como positivas ou negativas para o grupo, pois depende de como são analisadas e geridas.

No que tange aos aspectos que puderam ser positivamente relacionados com a Teoria da Ação Coletiva para a manutenção e fortalecimento da ABPSEC, esses foram: como a formalização, heterogeneidade, liderança, ligação dos membros e a reputação, conforme pode ser visualizado no Quadro 2.

Em relação ao primeiro deles, a formalização, essa foi citada, de maneira geral, como imprescindível para a associação. Para quase todos os entrevistados (pois apenas um deles comentou que não sentiu mudanças para a área secretarial após a formalização da ABPSEC), formalizar a associação significou concretizar um sonho. É como dizer que “hoje tem uma identidade, tem um nome, um registro. Saiu do desejo” (ENTREVISTADO C), ou seja, “hoje a associação existe” (ENTREVISTADO A). O Entrevistado D complementou dizendo que “depois da formalização, saiu do sonho e agora mostrou o possível” (ENTREVISTADO D). Dessa forma, segundo o Entrevistado B, a formalização da associação trouxe a possibilidade de maior reconhecimento externo da pesquisa em Secretariado e da categoria profissional como um todo. Ademais, esse entrevistado lembra que a formalização é essencial para alcançar, por exemplo, o reconhecimento da CAPES para a obtenção de uma linha pesquisa, pois sem as ações devidamente formalizadas (quantidade de pesquisas publicadas, quantidade de grupos de pesquisa, entre outros), é difícil conquistar objetivo como esse. Assim, pode-se dizer que os resultados encontrados a partir da entrevista vêm ao encontro do que Ménard (2004) e Schmidt (2015) afirmam sobre a necessidade de uma ação coletiva ser formalizada, já que isso favorece para a criação de uma identidade própria, o acesso a recursos, o reconhecimento, entre outros.

Quadro 2 – Aspectos positivos determinantes para a manutenção e crescimento da ABPSEC

Aspecto observado	Pressuposto da Teoria da Ação Coletiva	O que foi encontrado	Resultado
Formalização	A constituição formal é importante para	A formalização da	Positivo

	eficiência das relações interdependentes	ABPSEC foi importante	
Heterogeneidade	A heterogeneidade dos membros é positiva, uma vez que permite a troca de ideias e experiências diferentes, promovendo a inovação	Heterogeneidade de ideias e experiências dos membros associados	Positivo
Liderança	A figura do líder é essencial para a eficiente organização da estrutura coletiva, bem como para o alcance dos objetivos grupais	Há a figura de um líder sob o formato de uma diretoria	Positivo
Ligação dos membros	Conhecer para quem se está contribuindo, tende a aumentar o nível de cooperação	A maioria dos indivíduos se conhece e para alguns, isso é motivo para a cooperação	Positivo
Reputação	Importante para a maior cooperação, pois propicia a confiança	Existe e é importante	Positivo

Fonte: resultado da pesquisa

Em seguida, outro aspecto considerado positivo pela Teoria da Ação Coletiva e que foi encontrado nos resultados obtidos, foi a heterogeneidade. Para a maioria dos entrevistados, apesar de grande parte dos associados à ABPSEC pertencerem à mesma categoria profissional (secretários executivos de formação), os associados possuem ideias, características e experiências diferentes. Assim, o grupo foi classificado como heterogêneo, especialmente por ser formado por indivíduos com realidades sociais e profissionais distintas, advindos de cidades, estados e instituições de ensino também diferentes. Para o Entrevistado B, as diversas formas de pensar “é um mal necessário” para o grupo, pois isso enriquece a discussão.

Contudo, não se pode deixar de comentar, que, apesar da heterogeneidade ser considerada positiva para praticamente todos os entrevistados, houve a ressalva de que isso também pode se apresentar como um desafio. É o que afirma o Entrevistado C ao dizer que “a troca de ideias é fundamental, mas o objetivo da associação deve ser o comum”, indicando a dificuldade de manutenção do foco nos objetivos da coletividade. O Entrevistado D também afirmou que a heterogeneidade faz crescer “mas precisa de liderança que consigam fazer com que esse diferente produza”. Levando em consideração o exposto, é possível dizer que o caso da ABPSEC pode ser relacionada com a visão de Granovetter (1973), uma vez que, para esse autor, a heterogeneidade é positiva por proporcionar maior inovação à ação coletiva, mas que, também, pode gerar mais conflitos.

A presença de liderança, conforme já mencionado, é imprescindível para a manutenção de ações coletivas, já que auxilia para a promoção do benefício comum (OLSON, 1999; MOE, 1980; ZYLBERSZTAJN; FARINA, 1999; NASSAR, 2001). No caso da ABPSEC, a liderança existe em forma de uma diretoria (eleita pelos associados), e essa figura foi tida como essencial por todos os entrevistados. Segundo o Entrevistado D, “não tem como uma ação coletiva andar sem liderança”, isso porque “alguém precisa dar uma direção, indicar caminhos, abrir possibilidades”. Já para o Entrevistado G, “o líder é que tenta criar vínculo entre os associados”. A importância da liderança foi defendida, também, pelo Entrevistado F quando disse que isso é necessário para “que se tenha certa ordem e qualidade nos trabalhos defendidos”. Sobre esse aspecto, cabe ressaltar que nesta pesquisa não foi avaliada a efetividade do papel da liderança, mas sim a importância de sua existência, de maneira que elogiou ou críticas às diretorias existentes não foram consideradas, pois não é alvo deste estudo científico.

Em relação ao aspecto sobre a ligação dos indivíduos, Ostrom (2007) defende que quando o indivíduo sabe exatamente para quem está contribuindo, a cooperação tende a ser maior. Na opinião dos entrevistados, isso é coerente. Um exemplo citado pelo Entrevistado B, é o caso de realização de pesquisas em parceria. Nesse caso, se o indivíduo conhece a pessoa com quem está trabalhando, conhece seu grau de dedicação e comprometimento, tende a colaborar mais do que quando não o conhece.

Sobre a reputação, esse fator também foi considerado por vários entrevistados como presente e essencial para a manutenção da ABPSEC. Para o Entrevistado E “o histórico deve fazer parte da história”, significando que as informações passadas influenciam para a criação de uma reputação positiva ou negativa. Na visão do Entrevistado B, analisar a reputação do indivíduo “é até a natureza do ser humano”. Complementando, o Entrevistado F afirmou que “um passado ‘sujo’ não contribui para um futuro de glória. É preciso trabalhar com ética e respeito com os representados para se alcançar o lugar ao sol”. Dessa forma, há possibilidade de relacionar a opinião dos entrevistados com o que afirma Ostrom (2007), sobre a importância da reputação para a manutenção da ação coletiva, uma vez que gera maior confiança e maior cooperação.

Partindo agora para os aspectos que foram negativamente relacionados com a Teoria da Ação Coletiva, esses foram: racionalidade individual, *free rider*, tamanho do grupo e comunicação face a face, de acordo com o apresentado no Quadro 3.

Quadro 3 – Aspectos negativos determinantes para a manutenção e crescimento da ABPSEC

Aspecto observado	Pressuposto da Teoria da Ação Coletiva	O que foi encontrado	Resultado
Racionalidade individual	Prejudicial quando inibe ou suplanta a cooperação para o benefício coletivo	Racionalidade individual se sobrepõe à coletiva	Negativo
<i>Free rider</i>	É o oposto da cooperação. Prejudicial	Foram presenciados <i>free riders</i>	Negativo
Tamanho do grupo	Sob o aspecto “organização”: maior eficiência dos grupos pequenos; Sob o aspecto “força”: maior eficiência dos grupos grandes	No aspecto “organização”: um grupo grande No aspecto “força”: um grupo ainda pequeno	Negativo
Comunicação face a face	A comunicação face a face se sobrepõe a outras (como a escrita)	Pouca comunicação face a face	Negativo

Fonte: resultado da pesquisa

Em relação à racionalidade individual, na percepção da maioria dos entrevistados, os associados possuem maior racionalidade individual do que coletiva, ou seja, buscam principalmente benefícios individuais. O Entrevistado A citou que na maioria das vezes, os associados “pedem o que você tem para me dar. Eles não perguntam: no que eu posso contribuir?”. O Entrevistado G assumiu que se associou, primeiramente, pelos descontos que receberia para participar dos eventos. Entretanto, alguns entrevistados apontaram que esse maior interesse individual muda com o passar do tempo, especialmente se os indivíduos se envolverem de fato com o objetivo grupal ou se observarem que a ação coletiva está gerando bons resultados. Quem citou isso, por exemplo, foi o Entrevistado G ao expor que, apesar de ter se associado em função do desconto, “depois que você conhece a causa, se envolve no grupo, passa a ter uma preocupação com os objetivos do grupo e com a coletividade”. Ainda, o Entrevistado D apontou que “a maioria começou a perceber que fazendo com que o grupo cresça, eu também cresço”. Para Olson (1999), a racionalidade individual é o comum em

ações coletivas formadas por grupos grandes, significando que os atores devem receber benefícios à parte do benefício comum ou serem coagidos para que cooperem. Assim, fazer com que os indivíduos tenham uma racionalidade mais coletiva do que individual é um desafio para a manutenção e crescimento de ações coletivas. Isso foi percebido e comentado pelo Entrevistado F ao compartilhar que “implantar essa consciência nas pessoas é o grande desafio da APBSEC”.

Outro aspecto que pode ser considerado negativo para a ABPSEC, foi a constatação da presença de *free riders* pelos entrevistados. Vários entrevistados afirmaram que poucos são os membros que realmente trabalham/cooperam para a consecução dos objetivos da associação. O Entrevistado F, por exemplo, citou que “uma associação não é feita apenas pela diretoria. É necessário que os docentes, pesquisadores, profissionais-pesquisadores e os estudantes tenham o mesmo compromisso no desenvolvimento da pesquisa em secretariado”. De forma complementar, o Entrevistado E abordou que as pessoas da diretoria estão cansadas e que precisam ter fôlego. Ademais, o Entrevistado B afirmou que “sempre tem pessoas que tiram proveito”. Porém, para esse último entrevistado, isso nem sempre ocorre de maneira intencional. Segundo Olson (1999) e Brito (2001), os *free riders* são o oposto da cooperação e prejudicam a ação coletiva e, por isso, qualquer carona em um grupo é considerado um aspecto negativo para a ação coletiva.

No que tange ao tamanho do grupo, primeiramente lembra-se que é possível extrair duas percepções distintas sobre essa variável a partir da Teoria da Ação Coletiva, em Olson (1999) e Ostrom (2007): a) grupos pequenos são mais eficientes no que se refere à organização; b) e, grupos grandes são mais eficientes no que se refere a dar mais força ao grupo. No caso em estudo, de maneira geral, a ABPSEC foi considerada como: a) um grupo pequeno, no que se refere à força da associação perante a categoria e a sociedades; b) e, um grupo grande no que se refere à organização. Assim, apresenta-se com aspectos negativamente relacionados com a Teoria da Ação Coletiva.

Nesse sentido, cabe destacar os apontamentos de alguns entrevistados. Para o Entrevistado F, “uma associação com poucos membros pode não ter o mesmo alcance e ‘voz’ de uma associação com muitos membros”. De forma a complementar, o Entrevistado D citou que quando o grupo é pequeno “tem dificuldade de recurso, de pessoas, sobrecarrega as pessoas”. Assim, sob o olhar de força do grupo, o Entrevistado G resume que quanto maior o grupo, maior a possibilidade de obter reconhecimento, de poder brigar politicamente, de ter mais pessoas para trabalhar, entre outros aspectos. De maneira geral, sob esse ponto de vista (força), a ABPSEC foi considerada um grupo ainda pequeno. Já sob o olhar de organização do grupo, o Entrevistado D cita que o grupo grande gera dificuldades, pois é “bem mais difícil de manter a unidade”. Similarmente a essa percepção, os entrevistados B e G afirmaram que um grupo pequeno é mais fácil de organizar as ideias e chegar a conclusões. Nesse aspecto (organização do grupo), a APBSEC foi considerada um grupo grande, especialmente por ser de âmbito nacional.

O último aspecto apontado no Quadro 3, negativo sob o olhar da Teoria da Ação Coletiva, refere-se a comunicação face a face. Para Ostrom (2007), esse tipo de comunicação é importante para gerar confiança e fazer com que os indivíduos do grupo cooperem. Na opinião de todos os entrevistados, a comunicação face a face é fundamental para a ação coletiva. O Entrevistado A, por exemplo, argumentou que “os contatos pessoais são fundamentais”, de forma que a falta disso gera falta de informações. O Entrevistado D

justificou que o contato face a face traz benefícios sociais e psicológicos, enquanto o Entrevistado G afirmou que a forma mais expressiva para criar vínculos entre os associados é a comunicação face a face. Contudo, o uso da tecnologia não foi menosprezado, pelo contrário, foi considerado essencial e como uma ferramenta que auxilia na condução das atividades. No caso da ABPSEC, as opiniões de maneira geral foram que o contato face a face ainda é pouco, ocorrendo geralmente nos eventos, como o ENASEC, que acontece uma vez a cada dois anos. Assim, torna-se um desafio para a manutenção dessa ação coletiva.

Findada a análise dos aspectos determinantes para a manutenção e crescimento da ABPSEC, pode-se observar que alguns deles se apresentam como desafios e outros como vantagens, confirmando que uma ação coletiva apresenta benefícios, mas, também, dificuldades. Nesse sentido, para além dos aspectos determinantes que se configuraram como negativos e, portanto, desafios, a última questão abordada na entrevista, foi sobre a opinião dos associados sobre a existência de desafios para a formação e manutenção dessa associação.

Nesse quesito, todos os entrevistados confirmaram a existência de dificuldades para a criação, mas, especialmente, para a manutenção da ABPSEC enquanto iniciativa coletiva. Na fase de formação, o Entrevistado D citou que foram muitos os desafios, sendo que o maior foi fazer com que os sócios fundadores entendessem o real objetivo da associação, além de conseguir o apoio de todos, haja vista houve empecilhos para a formação da ação coletiva. Ainda para a criação da ABPSEC, o Entrevistado B citou que a distância geográfica e a falta de comunicação face a face também foram aspectos dificultadores. Além disso, a necessidade de contratação de profissionais externos para a realização de serviços jurídicos e de contabilidade também se encontram na pauta de desafios, principalmente em função da falta de recurso financeiro.

Já para a manutenção da ação coletiva, a falta de recursos financeiros continua sendo citado pelos entrevistados. Isso porque a associação possui várias despesas (prestação de serviços, viagens, entre outras), muitas delas mensalmente, mas a captação de recursos ainda é pouca, ocorrendo uma vez por ano através da anuidade dos associados e vez ou outra por meio de patrocínio. O desafio então é angariar mais recursos financeiros para a manutenção da ABPSEC, por meio de mais associados e parcerias. É o que argumentam os entrevistados A e C, quando falam que há a necessidade de ir até as instituições de ensino que oferecem o curso de Secretariado Executivo, para divulgar a associação e falar sobre os objetivos comuns, mas que não há recursos, ainda mais se levar em consideração a distância geográfica.

Outro desafio citado pelos entrevistados para a manutenção da APBSEC foi o de que os objetivos da ação coletiva não são conhecidos por todos os associados, especialmente pelos alunos. Um dos acadêmicos entrevistados confirmou isso ao dizer que ainda não conhece os objetivos coletivos da associação. O Entrevistado B também citou que os objetivos são pouco divulgados e que, assim, torna-se mais difícil a cooperação de todos os membros e o engajamento das pessoas com o grupo. Além disso, esse mesmo entrevistado cita que os benefícios ainda não são vistos por muitos associados. Isso se pode confirmar com os próprios resultados da entrevista, uma vez que um único associado entrevistado citou que a formação da ABPSEC ainda não proporcionou nenhum benefício para a área da pesquisa, nem para o ensino e nem para a categoria profissional. Essa foi a percepção do Entrevistado E, que afirma que os benefícios ainda “são nulos”.

Enfim, observa-se que, na opinião dos entrevistados, muitos são os desafios para a manutenção da ABPSEC, principalmente relacionados à falta de recursos financeiros, falta de

associados, falta de parcerias, falta de divulgação dos objetivos comuns da associação, além dos aspectos anteriormente citados: presença de racionalidade individual, presença de *free riders*, tamanho do grupo inapropriado e falta de comunicação face a face. Dessa forma, é interessante citar as citações do Entrevistado C de que “mais difícil do que criar, no meu ver é manter” e do Entrevistado D, que afirma: “quem estiver a frente vai ter sempre o desafio de manter a unidade e não é fácil”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dois objetivos centrais nortearam este estudo, quais sejam: a) analisar os incentivos para a formação da ABPSEC à guisa da Teoria da Ação Coletiva; b) compreender aspectos determinantes e os desafios para o fortalecimento da ação coletiva. Em relação ao primeiro, pode-se perceber que tanto incentivos positivos quanto incentivos negativos foram citados como motivadores para a criação da ABPSEC. Entre os fatores que influenciaram positivamente à criação da associação está a preocupação com a melhoria da pesquisa e graduação, além de um maior número de professores de Secretariado Executivo ingressando em programas de pós-graduação *stricto sensu*. Já como aspecto coercitivo, pode ser citada a discussão do MEC sobre a possível exclusão dos cursos de graduação em Secretariado Executivo.

No que tange aos benefícios, foram citados os de cunho social/psicológico, cultural, político, econômico e, principalmente, de teor científico. Considerando os incentivos para a formação da ABPSEC, bem como os benefícios já proporcionados pela associação, pode-se dizer que esses puderam ser amplamente relacionados com a Teoria da Ação Coletiva, uma vez que a mesma pressupõe: a) a existência de incentivos positivos e negativos para a criação de ações coletivas; b) benefícios dos mais diversos teores (social, econômico, psicológico, entre outros).

Sobre o segundo objetivo específico, cabe dizer que foram analisados nove diferentes aspectos determinantes para a manutenção e fortalecimento da ABPSEC. Desses fatores, cinco deles puderam ser positivamente relacionados com a Teoria da Ação Coletiva e quatro deles de maneira negativa. Por um lado, a formalização da ABPSEC, a presença de liderança e o fato de muitos membros se conhecerem e, por isso, contribuírem, foram fatores encontrados como positivos se relacionados com a Teoria. Ademais, a classificação do grupo como heterogêneo, também foi positivo, pois gera maior inovação para o grupo. Por outro lado, a maior presença da racionalidade individual em relação à coletiva, a presença *free riders* e a falta de comunicação face a face são fatores que prejudicam a APBSEC, uma vez que muitos membros ainda pensam muito nos ganhos individuais, poucos membros cooperam, de fato, para ação coletiva e a frequência dos contatos pessoais ainda é pouca. Além desses, o tamanho do grupo é também um desafio para a ABPSEC. Isso por que, por um lado, o grupo é considerado ainda pequeno quando se considera o aspecto “força do grupo” diante da sociedade, mas, por outro, é considerado um grupo grande, se considerar a dificuldade de organização.

Para além desses aspectos dificultadores, outros desafios foram citados pelos entrevistados, tais como: a falta de recursos financeiros, a falta de associados, a divulgação dos objetivos comuns, entre outros. Dessa forma, assim como aborda a Teoria da Ação Coletiva, as ações coletivas geram benefícios, mas também possuem desafios. No caso da

ABPSEC, muitos desafios ainda precisam ser superados para garantir a sua manutenção, o que sucinta a necessidade de maior reflexão e discussão entre os membros. Porém, ressalta-se que a ação coletiva em estudo ainda é recente e que para chegar ao ponto de uma ação coletiva concreta e solidificada, desafios são comuns, mas precisam ser discutidos e superados.

Para pesquisas futuras, sugerem-se estudos sobre outros aspectos determinantes para a manutenção da ABPSEC, enquanto iniciativa coletiva, bem como uma pesquisa com todos os membros da associação. Além disso, podem-se realizar estudos sobre a existência de outras formas de ações coletivas relacionadas com a área de Secretariado Executivo, como os grupos de pesquisas e sindicatos, a fim de verificar o que tem sido realizado por essas estruturas coletivas e o que pode ser melhorado.

REFERÊNCIAS

- ABPSEC. **Estatuto**. 2013. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-associacao/estatuto>> Acesso em: 25 jun 2015.
- ABPSEC. **Quem somos**. 2015a. Disponível em: < <http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-associacao/quem-somos>> Acesso em: 25 jun 2015.
- ABPSEC. **Associados**. 2015b. Disponível em: < <http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-associacao/associados>> Acesso em: 25 jun 2015.
- AUSTIN, J. E. **Parcerias**. São Paulo: Futura, 2001.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições, 2004.
- BRITO, C. M. Towards an institutional theory of the dynamics of industrial networks. **Journal of Business & Industrial Marketing**. v. 16, n. 3, p. 150-166, 2001.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GRANOVETTER, M. The strength of the weak ties. **American Journal of Sociology**. v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.
- KATZ, J. S.; MARTIN, B. R. *What is Research Collaboration?* **Research Policy**, n.26, p.1-18, 1997.
- LAZZARINI, S. G.; CHADDAD, F. R.; COOK, M. L. Integrating Supply Chain and Network Analysis: the study of netchains. **Journal on Chain and Network Science**. [S.l.], v. 1, n. 1, p. 7-21, 2001.
- MAEDA, M. Y.; SAES, M. S. M. A lógica da ação coletiva: a experiência do Condomínio Agrícola Leópolis. In: **XII SEMEAD**, 2009, São Paulo. XII SEMEAD - Empreendedorismo e Inovação, 2009.
- MELLO, C. M.; CRUBELLATE, J. M.; ROSSONI, L. Dinâmica de Relacionamento e Prováveis Respostas Estratégicas de Programas Brasileiros de Pós-Graduação em Administração à Avaliação da CAPES: Proposições Institucionais a partir da Análise de Redes de Co-Autorias. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 3, p. 434-457, maio/jun. 2010.
- MÉNARD, C. The economics of hybrid Organizations. **Journal of Institutional and Theoretical Economics**. v. 160, n. 3, p. 345-376, 2004.
- MOE, T. A calculus of group membership. **American Journal of Political Science**, v. 24, n. 4, p. 593-632, 1980.

- NASSAR, A. M. **Eficiência das associações de interesse privado nos agronegócios brasileiros**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, 2001.
- OLSON, M. **A lógica da ação coletiva**: os benefícios públicos e uma teoria dos grupos sociais. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1999.
- OSTROM, E. Collective Action and Local Development Processes. **Sociologica**. Bologna, 2007.
- RAMÍREZ, E.; BERDEGUÉ, J. Acción coletiva y mejoras en las condiciones de vida de poblaciones rurales. **Fundo Mink'a de Chorlaví**. 2003. Disponível em: <http://www.inca.gob.mx/biblioteca/libros/desarrollo_territorial/Folleto_ACCION%20COLECTIVA.pdf> Acesso em: 25 jun 2015.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.
- SACHS, I. **Inclusão social pelo trabalho**: desenvolvimento humano, trabalho descente e futuro dos empreendedores de pequeno porte. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.
- SANDLER, T. **Global Collective Action**. University of Southern California: Cambridge, 2004.
- SCHMIDT, C. M. **Criação e apropriação de valor no sistema agroindustrial do vinho do Vale dos Vinhedos**. São Paulo, 2010. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo.
- SCHMIDT, C. M. **Projetos cooperados e ações coletivas**. Apostila elaborada para o Programa Regional de Formação para o Desenvolvimento Econômico Local com Inclusão Social, 2015.
- SCHMIDT; C. M.; CIELO; I. D.; SANCHES, F. C. **Mapeamento de redes: um estudo sobre as relações entre universidades e docentes em cursos de Secretariado Executivo**. In: DURANTE, Daniela. Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.
- ZYLBERSZTAJN, D.; FARINA, E.. Strictly coordinate food-systems: exploring the limits of the Coasian Firm. **International Food and Agribusiness Management Review**, v. 2, n. 2, p. 249-265, 1999.

A RELAÇÃO EXTENSÃO-PESQUISA, METODOLOGIAS PARTICIPATIVAS E ASSESSORIA INTERDISCIPLINAR

Maria Luzitana Conceição dos Santos

luzdosol.pe@gmail.com

Cibelle da Silva Santiago

Santiago.cibelle@gmail.com

Raiane de Sousa Silva

raisilva.seb@gmail.com

Mirian Carvalho da Silva

mirian3fa@gmail.com

UEPB

RESUMO: O presente artigo apresenta os resultados parciais de investigação realizada ao longo das ações de projeto de extensão. O estudo traz como problemática o questionamento de ‘quais relações podem ser evidenciadas na ação educativa mediatizada por metodologia participativa e protagonizada pelo Secretariado enquanto Assessoria Interdisciplinar?’ Neste sentido, o estudo tem como objetivo geral refletir como se dão as relações extensão-pesquisa protagonizadas pela Assessoria Interdisciplinar em ação educativa de extensão mediada por metodologias participativas. O desenvolvimento da pesquisa justifica-se pelo fato de que o mundo do trabalho demanda por profissionais de secretariado com formação política, que possam desenvolver suas habilidades e competências na esfera da diversidade dos cenários socioeconômicos e políticos. Com abordagem teórica sobre Assessoria Aberta (NONOTA JÚNIOR, 2009) e extensão universitária (MELO NETO, 2002), o estudo faz uso do método dialético (KONDER, 2008; GRAMSCI, 1987), assume a tipologia exploratória e intervencionista e quanto aos *meios* assume a característica de pesquisa-ação (BRANDÃO, 1981; THIOLENT, 1982; 2006). Os resultados procuram analisar as discussões buscando evidenciar algumas relações na extensão enquanto ação educativa mediatizada.

PALAVRAS-CHAVE: Metodologias Participativas. Assessoria Interdisciplinar. Protagonismo Secretarial.

1 INTRODUÇÃO

Enquanto visão antropológica, a preocupação com o conhecimento é comum em várias áreas como forma de explicar o lugar e papéis dos indivíduos, suas relações, processos, reprodução (MINAYO, 2007), experiências, representações e intencionalidades, não sendo diferente no Secretariado. Neste sentido, o trabalho de pesquisa deve ser utilizado para fazer perguntas e buscar soluções para problemas de várias naturezas, não sendo diferente no Secretariado, enquanto prática do campo social aplicado.

É bem verdade que a prática da investigação científica, mesmo entre conflitos e contradições, busca responder (MINAYO, 2007) questões postas pelo desenvolvimento e as contradições

sociopolíticas ao longo da história, fazendo uso de uma linguagem baseada em conceitos, métodos e técnicas de compreensão das problemáticas.

Contudo, é importante ressaltar que os problemas de pesquisa são, à priori, problemas de vivência. No ponto de vista de Vendramini (2007), as experiências materializam-se em ideias e possibilidades concretas de projetos. Sob tais circunstâncias são, neste recorte, pontos de partida e chegada mediadas pelo debate prático-teórico.

Neste rumo, este estudo tem o caráter fecundo de situar as relações entre as práticas secretariais e as experiências vivenciadas em projeto de extensão no âmbito da educação para o empreendedorismo secretarial na sua relação prática com a cultura popular. Apoiando-se na dialética (KONDER, 2008; GRAMSCI, 1987) enquanto método, esta pesquisa tem na metodologia da pesquisa-ação o objeto de estudo e prática, de maneira a encaminhar-se para o tema *'As metodologias participativas e a Assessoria Interdisciplinar'*.

Enquanto campo científico de natureza interdisciplinar, o objeto deste estudo e prática desta pesquisa dialoga tanto com as ciências sociais aplicadas (âmbito científico de atuação do Secretariado) quanto com as ciências sociais (âmbito da práxis política a partir do projeto que culminou esta pesquisa).

É importante ressaltar que desde o início das atividades do projeto de extensão, perguntávamo-nos: qual (is) metodologia(s) deveríamos utilizar? Que metodologia irá abarcar as demandas formativas (inclusive no âmbito do empreendedorismo) do Secretariado e das comunidades assistidas pelo projeto de extensão? Já sabíamos que apenas técnicas e instrumentos não atenderiam tais necessidades, pois estas nem sempre exigem pensarmos as contradições da realidade e sua permanente transformação.

Ao considerar a natureza do ambiente de atuação secretarial (projeto de extensão), a necessidade de (re)significar a consciência histórica a partir da realidade cultural e as contradições interdisciplinares, problematizamos: quais relações podem ser evidenciadas na ação educativa mediatizada por metodologia participativa e protagonizada pelo Secretariado enquanto Assessoria Interdisciplinar?

Diferente dos históricos embates entre as ciências sociais e as ciências naturais, não se busca neste estudo travar um confronto entre as metodologias costumeiramente utilizadas nas ciências sociais, sociais aplicadas, ou outra qualquer com as metodologias da pesquisa-ação, posto que se entende a polaridade que permeia em todas como eixo para a cientificidade (PAUL DE BRUYNE, 1995 apud MINAYO, 2007, p. 10) como uma oposição complementar. Em decorrência desta problemática, este estudo tem como objetivo geral refletir como se dão as relações extensão-pesquisa protagonizadas pela Assessoria Interdisciplinar em ação educativa de extensão mediada por metodologias participativas. Já os objetivos específicos propostos são: i) investigar, do ponto de vista teórico, metodologias participativas como estratégia de pesquisa convergente à prática de extensão proposta por acadêmicos (professores e alunos) de Secretariado; ii) analisar como os acadêmicos se percebem na prática da metodologia REI-F/FUTUREO.

A investigação justifica-se enquanto necessidade de registrar as relações teórico-metodológicas de projeto de extensão Rede Educativa, Empreendedora e Colaborativa no Secretariado RECOSEC, situando o Secretariado, protagonista do mesmo, em um campo de assessoria interdisciplinar, completamente diferente do padrão (escritórios de pequeno, médio e grande porte), a partir do ponto de vista de outras formas do *fazer* secretarial à luz da Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo (NONATO JÚNIOR, 2009).

Também contribui para justificar a pesquisa, a relevância acadêmica de desenvolver assessoria secretarial na Extensão Universitária, a considerar que a formação extensionista é também de caráter empreendedor, sendo esta uma demanda do Projeto Político Pedagógico (PPP), salvaguardada pelas Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN’s (Resolução de Nº 3, de 23 de junho de 2005). Igualmente, importa justificar a realização da pesquisa, o fato de que o mundo do trabalho, no local de realização do estudo – cidade de Mamanguape - PB, demanda por profissionais de secretariado de formação política, que possam desenvolver suas habilidades e competências na esfera da diversidade dos cenários socioeconômicos e políticos.

O estudo, um *relato de experiência*, traz resultados parciais oriundos do projeto de pesquisa-ação (BRANDÃO, 1981; GIL, 2010; THIOLENT, 1982; 2006) “Metodologias participativas: um processo de formação política do Secretariado, a partir de práticas de extensão em cultura”.

O presente trabalho está composto por introdução onde são apresentados: a problemática, o objetivo e justificativa; referencial teórico sobre breve histórico da pesquisa no Secretariado, Metodologias Participativas e Assessoria Interdisciplinar em projeto de extensão. Em seguida são apresentados os procedimentos metodológicos, os resultados e discussões e, por fim, as considerações finais.

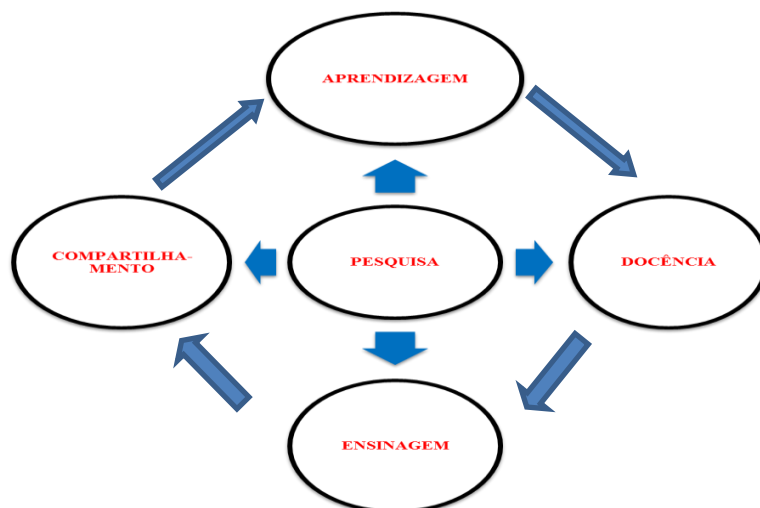
2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 – Breve histórico sobre a pesquisa no Secretariado

Houve um tempo no qual muito se questionou a cientificidade das pesquisas secretariais, sobretudo pela super valorização às técnicas e instrumentos para chegar ao conhecimento. Ainda é possível encontrar manuais que, mesmo importantes do ponto de vista prático, não trazem com a devida clareza as concepções teóricas de abordagem.

Não diferente em outros saberes em elevação, a pesquisa no Secretariado tem sido uma permanente atividade de construção do conhecimento. É por ser um conhecimento humano (FREITAS, 2007) em construção aberta. A atividade de pesquisa retroalimenta e (re)significa o sistema (SEVERINO, 2008) de aprendizagem, docência, ensinagem e compartilhamento de saberes. Deste modo, conforme a figura 01 entende-se na contemporaneidade que “tudo aquilo de que [o Secretariado] se utiliza para condução do processo de [ensino-aprendizagem] deve derivar de uma contínua atividade de busca” (SEVERINO, 2008, p.13).

Figura 01: Derivação de saberes



Fonte: pesquisa, 2015.

Para Gil (2010, p. 01) esta atividade de busca ou pesquisa é um “procedimento racional e sistemático com objetivo de proporcionar respostas aos problemas [...] propostos”. Mas concordamos com Vendramini (2007, p. 99) quando entende que a pesquisa “implica em leitura da realidade, em intervenção, em denúncia e deve ser também instrumento de luta” para o firmamento e legitimação da cientificidade secretarial. Ou seja, no Secretariado, particularmente no âmbito da Assessoria Interdisciplinar, a pesquisa acontece antes mesmo da formulação científica do problema.

Isto por que, na prática histórico-formativa do Secretariado exige-se do educador, do estudante e do profissional o acompanhamento do desenvolvimento dos saberes inerentes e interdisciplinares, o que requer uma contínua postura crítico-investigativa, pois de acordo com Severino (2008, p. 14) “o conhecimento é um processo de construção dos objetos”.

Ainda no contexto histórico-formativo, no Secretariado a qualificação (tanto pedagógica, quanto da pesquisa) tem sido referendada mediante interação entre cursos (de nível técnico e superior), sindicatos, organizações (governamentais, empresariais e do terceiro setor) e associação de pesquisa, que apostam na “concepção de ensino, aprendizagem, [pesquisa e extensão] como processo de construção do conhecimento” (SEVERINO, 2008, p.14).

É sabido, contudo, que a evolução da profissão deve ser impulsionada pela superação dos desafios em pesquisas (DURANTE, 2012) que envolvam a formação docente, formação acadêmica, formação de opinião na pesquisa, mas também as práticas e saberes secretariais na sua relação com outros saberes na dinâmica do mundo do trabalho.

É importante ressaltar que tais desafios têm sido transformados em oportunidades a partir do aumento de grupos de pesquisas, revistas e eventos científicos, no âmbito nacional e internacional.

Partindo deste breve histórico sobre a pesquisa e também breve resgate sobre os caminhos da pesquisa secretarial, entendemos como importante ressaltar, com base no pensamento de Gil (2010), que as pesquisas são necessárias tanto pela necessidade da construção de conhecimento sobre o *saber secretarial* quanto pela necessidade de um aprimoramento do *fazer secretarial* mais eficiente, eficaz e decorrente das vivências e de novo conhecimento em (re)construção.

2.2 – As metodologias participativas na extensão em Secretariado

Antes de abordar sobre as metodologias participativas, faz-se necessário minimamente debater sobre o método. Krapívine (1986, p. 235) nos diz que o método, enquanto função reguladora, “indica como o sujeito deve abordar um objecto que está a conhecer ou a transformar e que operações cognoscitivas ou práticas há de realizar para alcançar o objetivo pretendido”.

Não obstante, para Vendramini (2007, p. 98) o método “é o que une ou articula o conjunto das problemáticas [...] que se apresentam para a pesquisa [...] que é a própria vida humana [e] suas relações sociais”. A escolha do método também irá implicar na forma de problematizar, ou seja, “a forma como se aproximar da realidade” (VENDRAMINI, 2007, p. 98), os objetivos a serem alcançados e também o que nos motiva à realização da pesquisa.

Há basicamente três grandes métodos (VERGARA, 2014): a) hipotético-dedutivo, b) fenomenológico e c) dialético.

Enquanto caminho lógico do pensamento, adotamos o método *dialético*, que de acordo com Vergara (2014, p. 4), “vê nas coisas constante fluxo e transformação [sendo o seu] foco, o processo” do fazer secretarial na prática de extensão.

Historicamente, a dialética surgiu na Grécia antiga enquanto “arte de, no diálogo, demonstrar uma tese por meio de uma argumentação capaz de definir e distinguir [...] os conceitos envolvidos na discussão” (KONDER, 2008, p. 7).

A partir da prática extensionista, com base no método que sustenta a metodologia participativa, trazemos o desafio de (re)pensar o significado do papel do Secretariado no âmbito da dinâmica da extensão em cultura popular.

Tal desafio logo se estabelece numa trama (SANTOS; COSTA, 2015) - teia de contradições e suas constantes mudanças -, exigindo despojar-se de uma visão formativa maniqueísta, uma vez que como já dizia Heráclito de Efeso, no 540-480 a. C (MELO NETO, 2001) as realidades transformam-se umas nas outras.

Sob tais teias das contradições da dialética, a extensão em cultura popular que parte do Secretariado tem, segundo Konder (2008, p. 15), “na história [...] o processo transformador da condição humana e das estruturas sociais”. E como diz Freitas (2007, p. 46), “a principal verificação de uma proposta de trabalho, de um método, é feita pela História”.

É importante destacar que para Konder (2008, p. 7) “no curso da ação, o indivíduo descobre a dialética como transparência racional enquanto ele a faz, e como necessidade absoluta enquanto ela lhe escapa, quer dizer, simplesmente, enquanto os outros a fazem”, sendo esta concepção uma vivência na extensão secretarial, base para a pesquisa realizada.

Freitas (2007, p. 47) nos diz, em sua essência, que a dialética rejeita “qualquer tentativa de formalização das suas maneiras de operar o seu processo [...]. Isso cria uma dificuldade, porque a nossa cultura (não diferente no Secretariado) é a cultura dos manuais, principalmente no campo da pesquisa” sendo esta uma questão central.

Nesta conjuntura, a práxis a partir de metodologias participativas coloca o trabalho (KONDER, 2008) do Secretariado na Extensão para além do âmbito das habilidades e competências. É um trabalho que busca refletir, criticamente, o sentido do método na sua relação de pesquisa com outros saberes, e que envolve a relação do curso consigo, com outros cursos, com o campus, com a comunidade, com a cidade, dentre outras esferas geopolíticas, numa perspectiva de interdisciplinaridade e multilateralidade contraditória.

Isto por que, os extensionistas de secretariado do aludido projeto tem no trabalho pela extensão um espaço de (THIOLLENT, 2006, p. 153) “construção e (re) construção do conhecimento, envolvendo, além dos universitários, atores e públicos com culturas, interesses e níveis de educação diferenciados”. Nessa relação, buscamos não nos limitar aos pares, mas, na medida do possível, estabelecer uma interlocução com a diversidade da comunidade local.

Melo Neto (2002, p. 10) avança na reflexão sobre o sentido do trabalho na extensão como um trabalho social, ou seja, é “pelo trabalho social que se vai transformando a natureza e criando cultura. A extensão, tendo como dimensão principal o trabalho social, será produtora de cultura” Para tanto, é preciso compreender que a:

Extensão, como trabalho social útil, passa a ser agora exercida pela universidade e por membros de uma comunidade sobre a realidade objetiva. Um trabalho

coparticipado que traz consigo as tensões de seus próprios componentes em ação e da própria realidade objetiva. Um trabalho onde se buscam objetos de pesquisa para a realização da construção do conhecimento novo ou reformulações das verdades existentes. Esses objetos pesquisados são também os constituintes de outra dimensão da universidade: o ensino. É também um trabalho de busca de objeto para a pesquisa. A extensão configura-se e concretiza-se como trabalho social útil, imbuído da intencionalidade de pôr em mútua correlação o ensino e a pesquisa. Portanto, é social, pois não será uma tarefa individual; é útil, considerando que esse trabalho deverá expressar algum interesse e atender a uma necessidade humana. E, sobretudo, é um trabalho que tem na sua origem a intenção de promover o relacionamento ensino e pesquisa. Nisto, e fundamentalmente nisto, diferencia-se das dimensões outras da universidade, tratadas separadamente: o ensino e a pesquisa (MELO NETO, 2002, p. 18).

Santos et al. (2015) compreendem a importância da extensão universitária enquanto meio para investigação, estímulo, promoção e compartilhamento de aprendizagens e conhecimento, enquanto um dos pilares da universidade – sob o paradigma *ensino, pesquisa e extensão*.

Neste enredo, as metodologias participativas, em particular a pesquisa-ação apresentam-se como uma estratégia de pesquisa, de melhor compreensão na ação extensionista que nas estáticas páginas dos relatórios de pesquisa, cuja formalização, de acordo com Freitas (2007, p. 47), “obriga ao rompimento dos múltiplos laços existentes entre a realidade e, não raramente, se limita ao que deu certo”.

E é, sob o ponto de vista da pesquisa-ação que refletimos a realidade na qual o projeto de extensão, foco e meio deste estudo, se relaciona como protagonista objetivado (re)significar identidades de sujeitos coletivos, a partir da perspectiva da cultura popular.

2.2.1 – A pesquisa-ação enquanto metodologia participativa

Durante as vivências de extensão secretarial no âmbito da cultura popular, com sua dinamicidade e a partir do lastro teórico proposto por Thiollent (1982; 2006), percebeu-se na *pesquisa-ação* uma derivação da metodologia participante dada sua característica de intervenção, desenvolvimento e possibilidade de transformações tanto no campo interno (práticas dos extensionistas de secretariado em relação às suas aprendizagens do saber secretarial) quanto no externo (a partir das dinâmicas construídas entre os extensionistas, as comunidades e organizações que dialogam com o projeto de extensão).

Para alguns teóricos, a pesquisa-ação não se ajusta ao modelo clássico (GIL, 2010) de pesquisa científica. No entanto, vem sendo incentivada por programas de extensão, agências de desenvolvimento e movimentos sociais, espaços que também demandam a atuação de profissionais de secretariado.

Ainda segundo Gil (2010), historicamente o termo *pesquisa-ação* foi cunhado por Kurt Lewin em 1946 ao desenvolver trabalhos com o propósito de integração de minorias étnicas à sociedade norte-americana. Thiollent (1985, p. 14 apud Gil, 2010, p. 42) define esta pesquisa como “um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou ainda, com a resolução de um problema coletivo, onde todos os pesquisadores e participantes estão envolvidos de modo cooperativo e participativo”.

No contexto do aludido projeto de extensão, a pesquisa-ação apresentou alguns desafios inerentes às metodologias participativas (THIOLLENT, 2006) tais como: produção do

conhecimento - a extensão como construção social do conhecimento; dimensões crítica e reflexiva e um propósito emancipatório.

Em tais situações percebemos a importância da pesquisa oriunda de problemas reais para o desenvolvimento da ação extensionista, enquanto co-construção do conhecimento que respeite os diferentes sujeitos inseridos na ação, bem como da difusão do conhecimento construído para atender demandas transformadoras.

No projeto, a pesquisa-ação assume “um espaço de interlocução onde os atores implicados participam na resolução dos problemas, com conhecimentos diferenciados, propondo soluções e aprendendo na ação” (THIOLLENT, 2006, p. 156), o que adquire também uma significação política.

Também enquanto espaço de interlocução, a pesquisa-ação busca atingir dimensões de criticidade e reflexividade. Entendemos a universidade como um espaço conservador e, ao mesmo tempo, aberto às rupturas de dogmas e paradigmas, cujas ideias críticas encontram espaços em diferentes concepções do conhecimento, inclusive na dialética.

2.2.2 – REI-F: uma estratégia de pesquisa-ação educativa emancipatória

Como qualquer outro estudioso, em suas investigações científicas, o pesquisador(a)-secretário(a) faz uso de estratégias do pensamento e da abordagem prática da realidade. Já vimos que tais estratégias são também conhecidas como metodologias e, segundo Minayo (2007, p. 14) incluem “a teoria de abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade)”.

A interação com as metodologias participativas deu-se de forma espontânea, partindo da práxis política possibilitada pelas ações de extensão universitária. O diálogo mais enfático com estas metodologias não exclui a relação com outras. Exterioriza, apenas, uma identificação mais acentuada que se dá a partir da natureza do trabalho extensionista.

Contudo, enveredar por este caminho exigiu revisitar nossas crenças, valores, visões de mundo (seja na conjuntura comunicacional da mundialização, seja na contraditória conjuntura sociopolítica local) e o processo de trabalho em pesquisa.

Na busca de respostas sobre qual (is) metodologia(s) deveríamos utilizar, optamos pela Revisão de Experiências com Vista ao Futuro REI-F e o FUTUREO (Futuro bonito ou sonho) como caminho metodológico concernente as metodologias participativas.

Enquanto metodologia da pesquisa-ação é possível definir o REI-F como um:

Método de pesquisa histórica do [tempo] recente [que visa] construir [...] descrições, interpretações e propostas de mudanças de uma situação, encarando o passado recente com um futuro (bonito) aceitável por todos os setores envolvidos. É um processo *transformador* porque busca alcançar as situações desejadas e, *formador*, porque acrescenta o auto-conhecimento de atores enquanto sujeitos transformadores da sua situação (ULLOA FORERO, 2015, p. 01, grifo do autor).

Já o FUTUREO, igualmente uma metodologia participativa, derivou das práticas do REI-F e constitui-se em:

Um processo de construção gradual e consensual, de uma bonita imagem-horizonte [sonho], seja de uma comunidade territorial, uma comunidade não territorial, uma organização, uma família, um coletivo ou situação atual X (ULLOA FORERO, 2015, p. 01).

Ambos os métodos foram criados pelo colombiano, Prof. Luis Felipe Ulloa Forero, com quem tivemos a chance de estudar, pessoalmente, sobre o método, processo que continua em construção.

As duas metodologias defendem como princípios: a *participação*, a *responsabilidade*, o *protagonismo* e a práxis a partir da relação com a *comunidade*, princípios estes que constituem um processo educativo emancipatório (FREIRE, 1996; 2013).

Ulloa Forero (2009) defende que somente é possível participar pela incorporação do saber na ação e pela decisão de fazer; que ao ser responsável, o sujeito busca fazer-bem (ULLOA FORERO, 2010) para um bem viver; classifica o protagonismo sem deixar de respeitar a subjetividade, mas na intencionalidade do fazer para o coletivo; legitima a práxis a partir da relação com a *comunidade* enquanto exercício contínuo para possibilitar não apenas ver o conjunto de pessoas em meio as suas diferenças, mas ao compartilhamento e contribuições para “conseguir uma ideia, um sonho ou [...] outra intenção comum, fazendo convergir um mínimo de esforços e recursos, e respeitando uma determinada maneira de fazer e as [distintas] formas de se relacionar com e entre todos, que podem ser explícitas ou tácitas (ULLOA FORERO, 2010, p. 113).

Acerca do protagonismo, como “pessoas (e coletivos) dispostas para dirigir ou coordenar as ações dos demais; fazer [...] acontecer e impulsionar ou modelar a dinâmica”, à luz de Ulloa Forero (2015, p. 3) dimensionamos como:

Tabela: **Dimensões do protagonismo de acordo com o REI-F e FUTUREO**

I – Lideranças	Vão diante dos demais na dinâmica comunitária, guiam os outros que seguem seus passos e orientações. Podem facilmente tomar a direção de ações para mudar as situações das externalidades que obstaculizam o exercício da sua prática ou da dinâmica.
II – Promotores	Acham que alguma coisa na dinâmica, na prática ou na forma de fazer é boa e <i>empurra</i> os outros a fazê-lo, animando-os. Então atrás para poder <i>empurrar</i> . Tentam encontrar mais adeptos e incentivar outros; gostam de manter o seu grupo convencido; tentam influenciar nas externalidades que debilitam a sua proposta.
III – Executores	Fazem bem, porque gostam de fazer bem a sua prática. Não agem em função dos outros, mas têm influências neles, como modelos. Estão dentro da dinâmica, mas não lideram e não <i>empurram</i> . O que acontece mal no retorno, eles tratam primeiro de resolver ao inteiro.

Fonte: Ulloa Forero (2015, p. 3-4), grifos das autoras.

É importante ressaltar que as atividades de um projeto de extensão exige um desprendimento de um formato padrão e/ou linear para o exercício do protagonismo enquanto elemento de uma ação educativa emancipatória. Ora sobressai uma das classificações, ora duas ou mais convergem, o que vai depender da intencionalidade e responsabilidade da participação na

ação, na sua relação do projeto de extensão oriundo do Secretariado com os setores de interesses da comunidade.

2.3 - Assessoria Interdisciplinar em projeto de Extensão

Ao estreitar o debate teórico acerca do Secretariado enquanto assessoria, buscamos superar os *Obstáculos Epistemológicos ao Secretariado* (NONATO JÚNIOR, 2009) na sua relação com práticas da extensão universitária ligadas à cultura popular, na perspectiva do movimento das ideias (MELO NETO, 1996).

Do ponto de vista prático, a presença secretarial no âmbito da assessoria em projeto de extensão universitária possibilita atuação para além do mercado de trabalho em sua perspectiva neoliberal, perspectivando oportunidades no mundo do trabalho. Esta prática é comprovada a partir do argumento teórico de Nonato Júnior (2009, p. 126) que diz: “não há como conceber o atual domínio das assessorias apenas como uma área de estudos técnicos [uma vez que] a sociedade civil e profissional demanda um posicionamento acadêmico sólido na área do Secretariado”.

Considerando que neste estudo temos como foco refletir como se dão as relações extensão-pesquisa protagonizadas pela Assessoria Interdisciplinar em ação educativa de extensão mediadas por metodologias participativas, buscamos nos apoiar, enquanto reflexões fecundas, na Filosofia da ciência (ALVES, 1981), por entendermos o Secretariado como resultante de um processo de construção do conhecimento evoluído, de mudanças paradigmáticas, tendo como pano de fundo a relação dialética (KONDER, 2008; GRAMSCI, 1987) com a comunidade e, no contexto do lócus desta pesquisa oriunda de projeto de extensão, especial com a cultura popular da cidade de Mamanguape – PB, o que exige ratificarmos que “antes de mais nada é necessário acabar com o mito de que o cientista é uma pessoa que pensa melhor do que as outras”(ALVES, 1981, p.11).

No imaginário social, o Secretariado ainda é visto como ‘as outras’ áreas, fruto de um pseudo paradigma de que o secretário-cientista não exercita a práxis e não reflete teoricamente acerca do seu objetivo de estudo. O Secretariado, enquanto Ciência das Assessorias (NONATO JÚNIOR, 2009), parte de uma visão progressista de interação e construção do conhecimento, a partir das realidades com as quais se relaciona.

Partindo do pressuposto de que não há conhecimento sem que este esteja embasado em conceitos e vivências, nos acostamos em Nonato Júnior (2009, p. 130) quando afirma:

Para que se possa [...] instaurar conceito próprios da Ciência da Assessoria, é preciso entender que há dois tipos de conceitos: os conceitos por intuição e os construídos *ou constructos*. Os construtos já pressupõem os conceitos por intuição. Já devo possuir ideias para construir outras ideias. (RABUSKE, 1987, p. 55 apud NONATO JÚNIOR, 2009, p. 130).

Na busca da construção do conhecimento, a partir da relação extensão-pesquisa, tomamos também o pensamento de Costa e Tonelo (2015, p. 03) quando dizem que:

É feita ciência sempre que se buscam os meios necessários para se atingir determinadas metas. Essas metas devem estar muito bem definidas para que sejam

encontrados os meios de alcançá-las, ou seja, a prática de saber o que se quer e a forma para obtê-lo.

Estando tal pressuposto estabelecido, retomamos o conceito de Ciência das Assessorias (NONATO JÚNIOR, 2009) voltado à construção do conhecimento, a partir da relação extensão-pesquisa (viabilizada por projeto de extensão). A partir desta relação, consideramos que “nas assessorias, temos os conceitos por intuição e partimos para elaboração dos ‘constructos’, ou seja, conceitos produzidos a partir do trabalho intelectual fundamentado em teorias gerais e aplicado em questões específicas” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 130) concomitantemente ligando o projeto de extensão à rede de conexões de saberes entre as Ciências Humanas (Filosofia e Pedagogia), Ciências Sociais (Antropologia e Designer) e Ciências Sociais Aplicadas (Administração), com o caráter de interdisciplinaridade.

Nonato Junior (2009) também nos diz que as pesquisas voltadas para as práticas do secretariado sinalizam o domínio das assessorias e que elas tendem demandar relações com outras áreas diferentes do secretariado. Isto porque as assessorias não se limitam a ambientes fechados e organizações tradicionais, em meio à categorização delas. A partir desta conjuntura, Nonato Júnior (2009) defende o “assessorab”, ou assessoria aberta, onde se incluem práticas secretariais que ultrapassam a área do conhecimento secretarial e o tradicional ambiente organizacional, prática do projeto de extensão que culmina na ação da pesquisa de onde deriva este estudo.

Assim, temos no projeto de extensão a prática da *assessoria interdisciplinar* (NONATO JÚNIOR, 2009) enquanto assessoria aberta, conforme figura 2.

Figura 02: **Constituição da Assessoria Aberta**



Fonte: pesquisa, 2015.

Cabe ressaltar que dentro das assessorias abertas destacam-se a assessoria transdisciplinar e a assessoria interdisciplinar. Contudo, de acordo com Nonato Júnior (2009), a assessoria transdisciplinar envolve pesquisa sobre as práticas profissionais fora do trabalho e da academia. Já a assessoria interdisciplinar acontece nas trocas de áreas de conhecimento,

metodologias e métodos, prática vivenciada na assessoria protagonizada por projeto de extensão universitária.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa, de caráter de *relato de experiência* (VERGARA, 2014), parte da concepção do método dialético (KONDER, 2008; GRAMSCI, 1987). Em relação aos seus *fins*, assume a tipologia exploratória, e intervencionista. O estudo apresenta-se também de **natureza** explicativa, pelos escassos conhecimentos (MINAYO, 2007) sobre o objeto de estudo.

Esta investigação **exploratória** foi realizada relacionando *metodologias participativas e assessoria interdisciplinar*, na qual não há vasto “conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 1997, p. 42), assumindo concomitantemente a característica **explicativa**, uma vez que tem como objetivo tornar a relação dos objetos teóricos “inteligíveis [...], o que visa esclarecer quais fatores contribuem de alguma forma, para ocorrência” do fenômeno estudado (VERGARA, 1997, p. 42).

Em relação aos *fins*, este estudo classifica-se como **desenvolvimento experimental**, que de acordo com Gil (2010, p. 27) constitui-se em “trabalho sistemático, que utiliza conhecimentos derivados da pesquisa ou experiência prática com vistas à produção de novos materiais, equipamentos, políticas e comportamentos, ou à instalação ou melhoria de novos sistemas e serviços”.

Para Vergara (1997, p. 43), estas também são classificações de uma investigação **intervencionista**, pois:

Tem como principal objetivo interpor-se, interferir na realidade estudada [tendo como] compromisso de não somente propor resoluções de problemas, mas também de resolvê-los efetiva e participativamente.

Já quanto aos *meios ou métodos*, esta investigação assume a característica de **pesquisa-ação** (BRANDÃO, 1981; THIOLENT, 1982; 2006). Para Vergara (1997, p. 44), a pesquisa-ação “é um tipo particular de pesquisa participante e de pesquisa aplicada que supõe intervenção participativa na realidade social. Quanto aos fins é, portanto, intervencionista”. No tocante aos procedimentos metodológicos, cabe ainda ressaltar que muito embora sejam dadas como sinônimos, de acordo com Michel Thiollent, em documento apresentado na III Conferência Brasileira de Educação, Belo Horizonte, junho de 1982, a Pesquisa-ação é uma forma de Pesquisa Participante.

Tendo como tema de estudo ‘*As metodologias participativas e a Assessoria Interdisciplinar*’, o estudo ocorreu a partir das correlações teóricas da equipe de assessoria interdisciplinar do projeto em extensão (duas bolsistas e uma colaboradora voluntária), todas com aprendizagem e atuações práticas do método REI-F no citado projeto.

Por se tratar de uma pesquisa-ação (BRANDÃO, 2006; THIOLENT, 1982; 2006), para coleta de dados, foram utilizados *relatos orais* realizados nas reuniões batizadas como C.A.FÉ (Criatividade, Atitude e Fé), registros de diálogos em rede social (whatsapp) e *relatórios* mensais, numa dinâmica de triangulação de dados.

Enfim, procedeu-se a análise e interpretação dos dados com base na pesquisa de campo e na observação-participante, utilizando-se enquanto estratégia de metodologia participativa a

História Oral (FERREIRA, 1994) e a *Análise do Discurso* (BARDIN, 1997), objetivando compreender e explicar o problema pesquisado relatando as experiências e trazendo o desafio de novas aprendizagens.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Considerando que buscamos refletir como se dão as relações extensão-pesquisa protagonizadas pela Assessoria Interdisciplinar em ação educativa de extensão mediada por metodologias participativas, seguem os resultados e discussões de parte dos dados analisados. Cabe ressaltar que não seria possível registrar todas as análises, pois assim não respeitaríamos o edital ao qual submetemos esta publicação em questões de tamanho.

Os resultados são apresentados a partir dos *desafios das metodologias participativas*, relacionadas com as *dimensões do REI-F e FUTUREO* e a *percepção das extensionistas de Secretariado* que participam do projeto de extensão, berço da pesquisa que originou este estudo.

DESAFIOS DAS METODOLOGIAS PARTICIPATIVAS	RELATOS DAS EXTENSIONISTAS, A PARTIR DA UTILIZAÇÃO DO REI-F/FUTUREO RELACIONADOS A ASSESSORIA INTERDISCIPLINAR NO PROJETO DE EXTENSÃO
I) PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO	<p>Extensionista 01: “O método REI-F e o FUTUREO vieram a partir de uma metodologia participativa da qual participamos de formação durante o projeto de extensão [...]”.</p> <p>Extensionista 02: “Os relatos registrados são parte do relatório mensal de atividades no projeto de extensão”.</p> <p>Extensionista 03: “O aspecto inovador da pesquisa-ação como fazemos no projeto de extensão, se deve principalmente pela nossa participação ativa ao desenvolver do projeto, impulso democrático e possibilidade para contribuir com a mudança social; a elaboração deste projeto é feita ao [longo] de várias discussões coletivas [...] que leva em consideração o planejamento, o crescimento, a verificação e a realização com todos que integram o projeto, a partir da figura da representação”.</p>
II) DIMENSÃO CRÍTICA E REFLEXIVA	<p>Extensionista 01: “Várias áreas foram abrangidas pelos métodos e uma delas foi o Secretariado. Ligações podem ser feitas de diversas formas, tendo em vista que o Secretário tem como uma de duas atividades o planejamento. O método</p>

	<p><i>participativo [REI-F/FUTUREO] dá início deste ponto [o planejamento] aonde ele tem uma visão de futuro e de forma contrária ele dá pistas de como vai sair concretizada aquela imagem [sonho] pré-visualizada. O método se faz forte no meio [durante o processo] exatamente como o Secretário (Assessor) quando atua em projetos de extensão no meio do problema, da comunicação e da busca da solução; é um enfoque no ‘como fazer’ em conjunto com outros”.</i></p> <p>Extensionista 02: <i>“Com o método FUTUREO mostrado pelo REI-F podemos sonhar, mas para a realização desse sonho exige um passo a passo eficaz. O sonho é construído coletivamente, [sendo o método] a melhor forma para o alcance deste sonho, que exige as habilidades e competências, mas é só isso, ou seja, é um Assessor Interdisciplinar. Foi necessário construir as ações com os demais sujeitos e aí as habilidades e competências foram surgindo, mas a diferença foi no como fazer, no arranjo do processo que me fez lembrar o PDCA, a diferença é que pensamos, sonhamos e planejamos, tudo no coletivo. O que dá segurança é que não estamos pensando sozinho, então cada passo é responsabilidade de todos ”.</i></p> <p>Extensionista 03: <i>“Entendo que vivenciando o REI-F/FUTUREO poderemos obter de forma mais dinâmica o retorno que é interessante não apenas para o Secretariado, mas também junto ao coletivo que está aprendendo o método; o papel do profissional de secretariado atua a partir de planejamentos dirigidos por conceitos; Essa metodologia permite ao Secretário Executivo uma atuação mais preparada no pensar e executar atividades demandas”.</i></p>
<p>III) PROPÓSITO EMANCIPATÓRIO</p>	<p>Extensionista 01: <i>“Ligações podem ser feitas de diversas formas [...]; podemos chamar a atenção ao protagonismo a partir [da utilização] do REIF-FUTUREO aonde em todos os momentos algumas características do profissional de secretariado foram vistas quando ele se faz presente, seja como promotor do projeto, relator das atividades de utilização do método, coordenador do grupo ou no apoio ao representante [do grupo] nomeado para fazer a apresentação das ideias”.</i></p> <p>Extensionista 02: <i>“O REI-F/FUTUREO já existia no projeto</i></p>

	<p><i>de forma indireta, já que a maioria das decisões é coletiva. Essas práticas já existiam no projeto de extensão, só não estavam sistematizadas como agora”.</i></p> <p>Extensionista 03: <i>“Fundamento e prática [secretarial] se fundem para realização de um projeto de extensão como sequência de uma auto-reflexão prévia e durante o processo. Como acontece na política, elege-se um representante do coletivo, assessorado por um assessor, mas ambos devem ter participado dos encontros e debates do sonho bonito”.</i></p>
--	---

A partir da análise dos resultados, tecemos as seguintes discussões buscando inferir e evidenciar algumas relações na extensão enquanto ação educativa mediatizada por metodologia participativa e protagonizada pelo Secretariado enquanto Assessoria Interdisciplinar:

- **RELAÇÕES ENTRE AS METODOLOGIAS PARTICIPATIVAS COMO ESTRATÉGIA DE PESQUISA CONVERGENTE À PRÁTICA DE EXTENSÃO PROPOSTA PELO SECRETARIADO:** Não se busca, neste estudo, endeusar as metodologias participativas e renegar as demais. Ao contrário. Sabemos que no âmbito das diversidades científicas, o Secretariado enquanto estudo e prática das ciências sociais aplicadas tende a dialogar, no eixo da interdisciplinaridade, com várias outras metodologias. Contudo, dialogar cientificamente com tais metodologias, minimamente reduz a aridez encontrada em outras metodologias de maior formalismo. Também não se busca estereotipar que os investigadores do Secretariado, aos utilizar as metodologias participativas, são essencialmente empiristas ou que atuem de forma especulativa. O uso das metodologias participativas vem demonstrando maior criticidade e tendência ao protagonismo, questionamento às teorias e não apenas a aceitação destas como verdades “absolutas”. Vivencia-se o exercício da liderança, promoção, execução e oposição crítica a atividades, enquanto sujeitos conscientes do sentido não apenas para a sua formação, mas para a comunidade com as quais tem se relacionado, o que denota uma ruptura paradigmática, sem perder de vista que o Secretariado continua sendo uma prática de atividade meio, mas com cunho de Assessoria Interdisciplinar.
- **RELAÇÃO DA ASSESSORIA INTERDISCIPLINAR VIVENCIADA EM PROJETO DE EXTENSÃO COM A CONSCIENTIZAÇÃO:** os acadêmicos de Secretariado, participantes do projeto de extensão, a partir do seu trabalho junto à comunidade e instrumentalizado pelo REI-F passam a tomar consciência da importância de sair da passividade e serem protagonista na história, cujo processo não se dá sob a concepção do evolucionismo de Darwin e muito menos pelo determinismo econômico. Contudo, muito embora o método dialético e a metodologia participativa

REI-F/FUTUREO incentivem o protagonismo, não se pode afirmar que todas as extensionistas envolvidas tenham adquirido e/ou conquistado uma significativa emancipação e/ou protagonismo. Esta constatação se dá pelo entendimento que a emancipação não decorre de um processo de pesquisa-ação, mas sim da conscientização de suas implicações.

- **A RELAÇÃO DA EXTENSÃO COM A CONSTRUÇÃO SOCIAL DO CONHECIMENTO:** a partir da utilização das metodologias participativas, o acadêmico de secretariado atua na mediação do processo de construção do conhecimento que deve ser comum a todos os demais sujeitos participantes. Isto não é uma relação de entrega do conhecimento, mas de co-construção do mesmo ao mesmo tempo em que ele é alcançado e, a posteriori, sistematizados nos relatórios. No contexto desta relação, o seu comprometimento com a sua formação passa a ter sentido a partir da sua contribuição na construção coletiva de um “sonho bonito” de âmbito sociopolítico, o que tece caminhos da e para a interculturalidade.
- **A RELAÇÃO DO FAZER SECRETARIAL COM A REFLEXÃO CRÍTICA NA AÇÃO – A PRÁXIS SECRETARIAL:** o acadêmico de secretariado, quando percebe a sua atuação enquanto Assessor Interdisciplinar é estimulado, a partir do método REI-F/FUTUREO, a refletir sobre as suas práticas antes e durante as demandas do projeto de extensão. O exercício da PRÁXIS torna-se necessário para que o Secretariado saia da condição de OPRIMIDO (subserviente, alienado, que não entende a dinâmica conjuntural política do processo no qual está envolvido, etc.) para a AUTONOMIA, enquanto protagonista de projeto, ações e consciente das suas tarefas enquanto parte do processo. Mesmo parecendo uma UTOPIA, apresenta-se como uma realidade possível a partir das práticas vivenciadas no projeto de extensão. Assim, a Práxis Secretarial é uma das fases do protagonismo secretarial, que impulsiona a EDUCAÇÃO EMANCIPATÓRIA, a partir do momento que o acadêmico de secretariado faz escolhas conscientes correlacionando os seus interesses com os interesses coletivos, refletindo sobre os desafios e práticas necessárias do seu papel (de responsabilidade com o estudo e com a prática da pesquisa a partir das atividades de extensão), levando em consideração não apenas os seus interesses, mas encontrando os pontos de convergência entre os seus interesses e os interesses coletivos da comunidade com a qual se relaciona na dinâmica da extensão, como caminho para a formação enquanto sujeito profissional co-responsável pelo desenvolvimento e cidadania.
- **A RELAÇÃO DO PROTAGONISMO SECRETARIAL NA PRÁTICA DA EXTENSÃO:** Este ainda é o grande desafio a ser alcançado em sua plenitude. Se por um lado acontece pelo fato de que o projeto de extensão foi proposto por um coletivo de professores de Secretariado, por outro os acadêmicos ainda se posicionam na situação de “aguardar as demandas” das tarefas, o que exige momentos de intensa reflexão crítica nas reuniões C.A.FÉ. Nestes momentos, os extensionistas de Secretariado são impulsionados a perceberem que as “demandas” já estão postas, pois eles estão participando da construção do projeto como um todo. É um exercício de

formação de liderança que exige que se percebam ora como executores, ora como líderes ou em todas as dimensões do protagonismo, concomitantemente

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel do secretariado enquanto contribuição para construção do conhecimento, a partir da extensão, do método dialético e da pesquisa-ação gera reflexões sobre os mecanismos e padrões de comportamento, sobretudo sobre o conhecimento que deixa os acadêmicos de secretariado inconscientes e alienados, diante dos encantamentos de uma ‘sociedade do conhecimento’ que explora este profissional.

O conhecimento secretarial deve contribuir na valorização profissional, a partir das suas realidades sociopolíticas, assim como para a desalienação de seu trabalho transformando-se de executores dependentes a protagonistas de sonhos bonitos.

A relação extensão-pesquisa influenciou, de forma determinante, na opção pelo REI-F/FUTUREO, metodologia participativa com base na pesquisa-ação que engloba as demandas de formação política do Secretariado e das comunidades assistidas pelo projeto de extensão.

Vemos as relações já evidenciadas nos resultados e discussões como relações fecundas, que devem potencializar igualmente nas pesquisas decorrentes das ações de extensão, em outras investigações, no sentido de aprofundar questões como interculturalidade, práxis secretarial, educação emancipatório e protagonismo secretarial, sendo as *atividades demandadas* um intenso trabalho para esta última questão.

A pesquisa secretarial deve evidenciar no pesquisador que a beleza não está apenas na partida ou na chegada, mas no dedicado e rigoroso processo de pesquisar.

Apostamos que profissionais de secretariado que tenham vivenciado, durante a sua formação acadêmica, a práxis secretarial no contexto de metodologias participativas atuarão, no mundo do trabalho, com uma concepção diferenciada, além de terem chances de sair da “redoma empregatícia” pura e exclusivamente ditada pelo mercado, tendo também possibilidades de empreender e atuar como Assessor Interdisciplinar no âmbito dos órgãos e instituições de terceiro setor voltados para as políticas públicas, agências de desenvolvimento, programas de extensão e movimentos sociais.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rubem. **Filosofia da ciência**: Introdução ao jogo e suas regras. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.

BORDA, Orlando Fals. Aspectos teóricos da pesquisa participante: considerações sobre o significado e o papel da ciência na participação popular. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues (Org.). **Pesquisa participante**. 3ª ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues; STRECK, Danilo R. (Orgs.). **Pesquisa participante**: a partilha do saber. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2006.

COSTA, André Galindo da; TONELO, Daniel. **Filosofia da ciência e mudança de paradigma**: uma breve revisão de literatura. Disponível em: <<http://seer.fclar.unesp.br/temasadm/article/download/6179/4644>>. Acesso em: 06 Maio 2015.

DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **A pesquisa em Secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Editora Universitária Passo Fundo, 2012.

- FERREIRA, Marieta de Moraes (Org.). **História oral e multidisciplinaridade**. Rio de Janeiro: Diadorim, 1994.
- FREITAS, Luiz Carlos. Materialismo Histórico-Dialético: pontos e contrapontos. In: DALMAGRO, Sandra Luciana (Org.). **II Seminário Nacional: o MST e a pesquisa**. Cadernos do Instituto Técnico de Capacitação e Pesquisa de Reforma Agrária, Ano II, n. 14. Veranópolis: ITERRA, 2007.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- FREIRE, Paulo. Criando métodos de pesquisa alternativa: aprendendo a fazê-la melhor através da ação. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues (Org.). **Pesquisa participante**. 3ª ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 54ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2013.
- GIL, Antônio Carlos Gil. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GRAMSCI, Antônio. **Concepção dialética da história**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- KONDER, Leandro. **O que é dialética**. 25ª Ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 2008.
- KRAPÍVINE, V. **Que é o materialismo dialético?** Coleção ABC dos Conhecimentos Sociais e Políticos. Moscovo: Edições Progresso, 1986.
- KUHN, Thomas. **Estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1978.
- MELO NETO, José Francisco. **HERÁCLITO: um diálogo com o movimento**. João Pessoa: Editora Universitária, 1996.
- _____. **Extensão universitária: uma análise crítica**. João Pessoa: Editora Universitária / UFPB, 2001.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 25ª Ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2007.
- NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão gráfica, 2009.
- SANTOS, Maria Luzitana C. dos; SILVA, Adarlam Tadeu; COSTA, Jacqueline Joyce; SILVA, Raiane de Souza. **ASSESSORIA INTERDISCIPLINAR NA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: um olhar a partir das experiências na Rede Educativa Empreendedora e Colaborativa no Secretariado. X Congresso Internacional de Secretariado e Assessoria – CISA 2015**. Porto, Portugal: Conselho Profissional de Secretariado - CPS, Abril/2015.
- SANTOS, Maria Luzitana C. dos; COSTA, Leila Barbosa. As tramas freireanas e a sua discussão sobre a formação política na educação. **III Seminário Internacional Diálogos com Paulo Freire**. E-book, p. 459 - 471. Natal: SINTE RN, 2015.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Ensino e pesquisa na docência universitária: caminhos para a integração**. Cadernos Pedagogia Universitária, São Paulo: USP, 2008.
- THIOLLENT, Michel. **Notas para o debate sobre pesquisa-ação**. Documento apresentado na III Conferência Brasileira de Educação, Belo Horizonte, junho de 1982.
- THIOLLENT, Michel. A inserção da pesquisa-ação no contexto da extensão universitária. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues; STRECK, Danilo R. (Orgs.). **Pesquisa participante: a partilha do saber**. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2006.
- ULLOA FORERO, Luis Felipe. **Protagonismo: desde adelante, desde atrás, desde todas as partes**. Jinotepe, Nicaragua: Fondo Editora Libros para niños, 2009.

_____. Siete Pláticas sobre las organizaciones humanas. Tegucigalpa, Honduras: Editora Guaymuras, 2010.

_____. **Revisão de Experiências com Vista ao Futuro REI-F**, 2015.

VENDRAMINI, Célia Regina. O sentido da pesquisa no MST. In: DALMAGRO, Sandra Luciana (Org.). **II Seminário Nacional: o MST e a pesquisa**. Cadernos do Instituto Técnico de Capacitação e Pesquisa de Reforma Agrária, Ano II, n. 14. Veranópolis: ITERRA, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 15ª Ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CAMINHOS ÀS PESQUISAS CONCEITUAIS NA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UM APONTAMENTO TEÓRICO-METODOLÓGICO À LUZ DO CONSTRUTIVISMO

Maricilene Isaira Baia do Nascimento

maricilene_isaira@hotmail.com

UFPA

RESUMO: Esta pesquisa buscou construir uma discussão teórica, objetivando apontar, à luz do construtivismo, caminhos às pesquisas conceituais na área de Secretariado Executivo. Os apontamentos foram construídos a partir dos princípios da Teoria dos Campos Conceituais do francês Gérard Vergnaud, possibilitando abordar teoricamente as condições pelas quais se podem explorar Campos Conceituais a partir do saber/fazer do sujeito secretarial. O quadro teórico de referência trazido aborda o debate da academia à necessidade conceitual que as pesquisas na área secretarial precisam empreender, com vistas à afirmação científica da área; além de tais discussões endógenas à área, outros teóricos foram trazidos. A pesquisa é de abordagem qualitativa, de cunho bibliográfico, sob enfoque crítico-dialético. A conclusão foi de que a conceitualização do fazer secretarial não resulta apenas do estudo de um conceito isolado ou de uma situação apenas, para o encontro do sentido dos conceitos usados, melhorados e criados pelo sujeito dessa área, mas da inter-relação de teorias/conceitos/ferramentas/atividades manipulados em diferentes situações, fazendo com que sejam trabalhados Campos Conceituais em Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Teoria dos Campos Conceituais. Pesquisa.

1 INTRODUÇÃO

Este ensaio teórico é parte do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “A inter-relação entre complexidade, interdisciplinaridade e conceitualização na ação do sujeito secretarial: um apontamento à luz do construtivismo às pesquisas em Secretariado Executivo”. O estudo nasceu com o intuito de abordar teoricamente a maneira pela qual os pesquisadores podem pautar suas pesquisas a partir dos princípios epistemológicos e da Teoria dos Campos Conceituais à construção de conceitos na área secretarial, considerando as peculiaridades e a reciprocidade das características da ação do sujeito secretarial, estruturando o seguinte problema: Quais caminhos as pesquisas em Secretariado Executivo poderão construir/seguir visando alcançar propostas teóricas, respeitando a complexidade e as raízes teóricas que permeiam o saber/fazer secretarial?

Para isso, o objetivo principal tomado nesta pesquisa foi apontar os caminhos que condicionam a conceitualização do fazer/saber do sujeito secretarial, considerando os fatores que determinam as peculiaridades da profissão de Secretariado Executivo, com base nos princípios da Teoria dos Campos Conceituais (T.C.C.). Tal iniciativa implicou na necessidade de construir um quadro de referência que subsidiasse esta proposta de contribuição teórica à

área, justificada na necessidade de compreensão e construção desta natureza que pautasse o principal apontamento dos teóricos desse campo às pesquisas: construir caminhos para a teorização/conceitualização do fazer secretarial. Assim, para atender aos apontamentos de tais teóricos, esta proposta buscou subsídios no construtivismo piagetiano para estruturar os posicionamentos aqui defendidos, com maior enfoque aos princípios da Teoria dos Campos Conceituais de Gérard Vergnaud (2009), discípulo do pai da epistemologia genética, Jean Piaget (1973), que focou seus estudos no campo da educação matemática, cujos princípios têm repercutido no ensino e na pesquisa de diferentes áreas do conhecimento (MOREIRA, 2002).

Este estudo está estruturado da seguinte forma: primeiramente, será introduzida (a) a base epistemológica adotada; em segundo momento, os (b) procedimentos metodológicos; (c) posteriormente, a discussão se voltará para o que os pesquisadores na área secretarial discutiram sobre a necessidade conceitual deste campo (ou sobre seu processo de conceitualização); em seguida, será abordado (d) a Teoria dos Campos Conceituais e sua possível relação com as pesquisas secretariais; por fim, (e) as considerações finais trarão as principais ideias abordadas na pesquisa e o futuro dos conceitos nela trazidos para o campo secretarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Da epistemologia da pesquisa

Bem já se sabe (ou ainda não) que muitas reflexões sobre o fazer secretarial construídos em sala de aula, na pesquisa, nos debates da academia, na atuação no mercado de trabalho carecem ainda de visão epistêmica para melhor entendimento das dinâmicas desta ciência. Esse entendimento perpassa pelo desafio de investigar todos os princípios que constroem o saber/fazer de um sujeito que está cercado de uma realidade que lhe demanda uma atuação complexa na arte de solucionar problemas todos os dias, em seus diferentes campos de atuação. A problemática envolvendo a relação deste sujeito com o seu objeto (ou objetos) envolve(m) o marco pelo qual a área de Secretariado hoje vem sendo abordada pelos seus pesquisadores.

Como este estudo também visa compartilhar uma visão construtivista da profissão, com o intuito de contribuir para posicionamentos futuros das pesquisas na área, é importante que compreendamos alguns conceitos os quais nortearão toda a discussão que aqui será levantada. O primeiro conceito é o de Epistemologia, o segundo é a visão do construtivismo piagetiano às investigações sobre a construção do conhecimento científico: Epistemologia é uma disciplina filosófica que apresenta a atribuição de refletir e conduzir a organização, a formação, o desenvolvimento, o funcionamento e os produtos intelectuais do saber. “Essencialmente, a epistemologia é o estudo crítico dos *princípios*, das *hipóteses* e dos *resultados* das diversas ciências (JAPIASSU, 1986, p. 25, grifo do autor). As epistemologias, segundo o autor, dividem-se em duas categorias: as genéticas, que consideram que o envolvimento do Sujeito com Objeto é progressivo, resultando em um conhecimento que deve ser analisado de um ponto de vista dinâmico, isto é, em sua estrutura evolutiva; e as não-genéticas, que consideram que o conhecimento é estudado de um ponto de vista estático, estudado em sua estrutura atual.

Garcia (2002) afirma que diante da crise da filosofia especulativa e do empirismo lógico, entra em cena a proposta construtivista de Jean Piaget, que mostrou que os próprios empiristas não tinham bases suficientes para construir uma teoria do conhecimento. Com a sua epistemologia genética, utilizando o termo “epistemologia” para se referir à sua concepção do conhecimento, raramente utilizando a expressão “teoria do conhecimento”. O construtivismo é uma corrente epistemológica que visa responder de que modo as estruturas do pensamento e do conhecimento humano se desenvolvem, de como “(...) os homens, sozinhos ou em conjunto, constroem conhecimentos [e] por quais processos e por que etapas eles conseguem fazer isso” (PÁDUA, 2009, p. 22).

Para Piaget, os conhecimentos são resultados de uma construção. “Eles constituem, pois, uma *criação* contínua de estruturas sempre novas” (JAPIASSU, 1976, p. 51, grifo do autor). Por isso, defende que não é papel da epistemologia perguntar-se sobre “o que é o conhecimento”, mas de como se desenvolvem as ciências, ou seja, deve perguntar-se “como o conhecimento científico, quando bem delimitado, procedeu de um estado de menor conhecimento a um estado considerado de maior conhecimento?” (JAPIASSU, 1976, p. 46). A esse respeito, a história permite diagnosticarmos quais foram os momentos e os fatores evolutivos da área de Secretariado Executivo; quais fatores influenciaram e determinaram o desenvolvimento do seu conhecimento (NONATO JÚNIOR, 2009; SABINO e MARCHELLI, 2009), implicando na configuração do que ela é hoje: um campo multi e interdisciplinar que ainda necessita se firmar como tal para a sua notoriedade como ciência, implicando na necessidade de grande articulação por meio da pesquisa, para que de fato se construa um norteamento real para essa firmamento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa teórica recaiu sobre a abordagem qualitativa, pois foi articulada para buscar na literatura os subsídios para construir um diálogo inter-relacional entre os fenômenos que permeiam os desafios da construção da ciência secretarial: a complexidade, a interdisciplinaridade e a conceitualização do saber e do fazer na área, ou seja, um saber/fazer sistemático, onde diversos saberes dialogam entre si, melhorando e criando novos conceitos. Uma proposta que requer muito esforço para o encontro de “evidências” que comprovem a ligação de tais fenômenos no contexto de uma área que ainda está se articulando rumo ao seu reconhecimento como ciência. Então, para a obtenção de êxito no “jogo com as ideias” trazidas pela literatura acerca dos principais conceitos que pautam a presente discussão da consolidação científica em Secretariado Executivo, joguei fazer não somente uma simples leitura das ideias, mas conversar tais ideias umas com as outras para o encontro de motivos essenciais, no intuito de justificar esta proposta de reflexão quanto às premissas necessárias para debater a real construção que devem considerar os pesquisadores da ciência secretarial. Portanto, o enfoque dado a esta pesquisa foi o crítico-dialético.

Wachowicz (2001, p. 2) relata bem os caminhos e as dificuldades de se realizar um estudo dialético, entre os quais a seguinte indagação: Qual é o ponto de partida? “A análise crítica. Muita leitura, especialmente leitura sobre o problema vivido pelo pesquisador, seria o procedimento inicial”. Então, afirma a autora, que “a primeira dificuldade, de natureza conceitual, já pode vislumbrar-se aqui: ao fazer-se a crítica, já se está construindo a escolha das determinações. Afinal, é uma escolha ou uma descoberta? Seja o que for, é dali que parte

o raciocínio para o entendimento da realidade”. Tais determinações têm de ser tomadas pelas relações que realiza o objeto, já que “[...] a compreensão do objeto deverá contar com a totalidade do processo, na linha da intencionalidade com o estudo, que é estabelecer as bases teóricas para sua transformação” (WACHOWICZ, 2001, p. 1). Outra dificuldade apresentada pela autora na adoção do método dialético, mais que conceitual, procedimental, não é apenas a tomada das determinações em si, mas de fazer a relação entre elas, pois se estiverem isoladas, estáticas, são incapazes de explicarem a realidade. Então, para que este estudo viesse alcançar o objetivo de apontar caminhos às pesquisas em Secretariado, foi necessário relacionar os fenômenos que permearam e permeiam a construção da ciência secretarial, segundo os estudiosos da área.

Assim apresentada pela sua abordagem e método, a presente pesquisa é de cunho teórico, pois visa conhecer e aprofundar o que vem sendo debatido no campo secretarial quanto aos desafios na sua firmação científica e construir um quadro de referência que possa vir estabelecer as discussões e os apontamentos que se pretendem realizar. Não é uma pesquisa que busca intervir diretamente na realidade, mas objetiva contribuir com princípios que viabilize o aprimoramento de bases para construções teóricas e conceituais em Secretariado Executivo; ou seja, é uma pesquisa dedicada a aprimorar fundamentos teóricos (DEMO, 2000). Como se trata de uma pesquisa teórica, o principal procedimento adotado foi o bibliográfico. A pesquisa bibliográfica foi recorrida para encontrar na literatura os principais estudiosos que abordam as perspectivas da área de Secretariado Executivo como ciência (abordagens estas que tem seu marco inicial no ano de 2006), bem como para encontrar os principais conceitos que estão como determinantes para a consolidação dessa área como tal, aprofundando tais determinantes em outros teóricos não ligados com a área, para que houvesse o melhor entendimento das relações do conhecimento secretarial.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Da necessidade conceitual em Secretariado Executivo

Antes que se prossiga nas discussões sobre a demanda de conceitos na área de Secretariado Executivo e a importância de tais conceitos para a firmação científica da área, é importante colocar que foi verificado, em meio às leituras sobre as necessidades de firmar o campo secretarial como ciência, o quão é unânime o discurso de que é necessário que haja um processo de conceitualização, para que se caminhe a um patamar teórico no campo, a partir de um engajamento qualificado nas pesquisas, com métodos e procedimentos que viabilizem tornar esta demanda palco das preocupações dos pesquisadores.

Por que conceitos? Moreira (2010) afirma que sem conceitos não haveria compreensão e nem desenvolvimento cognitivo e que estamos em um mundo de conceitos. Afirma também que conceito, segundo grandes estudiosos que focam seus estudos no processo de conceitualização, como Gérard Vergnaud, David Ausubel, Stephen Toulmin, Jerry Fodor, Ernst Mayr, é o núcleo do desenvolvimento cognitivo, é a condição da compreensão de novos conhecimentos e, de maneira ordenada, da resolução não mecânica de problemas, é a chave da compreensão humana, é, na introdução de novos e melhoramento dos já existentes, a chave do processo científico.

Conforme já introduzido, muitos autores em Secretariado Executivo posicionaram em algum momento de seus debates a importância de um processo de conceitualização e as condições que venham viabilizar tal processo no campo secretarial. Assim, segue alguns argumentos discursados por eles e faremos alguns diálogos com alguns conceitos dados por alguns epistemólogos.

Em sua discussão, Hoeller (2006) afirma uma importante condição/expectativa para que o futuro profissional Secretário Executivo venha a ter experiência com a pesquisa: começando pelo domínio da natureza do campo no qual está inserido, para chegar a resultados fiéis e compatíveis com a realidade, ou seja, a autora afirma que os atores da academia têm de apresentar interesse em pesquisar as questões científicas que envolvem o campo secretarial, para vir entender como ele se identifica, se constrói como área de conhecimento: “Um bom cientista não se limita a resolver problemas, mas também sabe como formular perguntas originais, definindo com clareza o significado dos termos de modo que se possam formular hipóteses testáveis” (p. 141). Afinal, dinamizar a pesquisa em Secretariado Executivo tem sido um grande desafio para a área, principalmente no que diz respeito a criar condições, estruturas para que essa cultura seja viabilizada. Bachelard (1996) já afirmava que a tarefa mais difícil era a de mobilizar permanentemente a cultura científica, viabilizar a dinâmica do conhecimento, a partir da substituição do saber fechado, estático por um aberto e dinâmico; possibilitar uma dialética com todas as variáveis experimentais, oferecer enfim à razão razões para evoluir.

Nonato Júnior (2009, p. 24) acredita que gerimos o conhecimento quando criamos conceitos, os quais “dão significado e encaminhamento às nossas vivências cotidianas. Esta postura visa romper com a hierarquia da ciência sobre as experiências da vida, propondo um diálogo entre o ser e o saber”, e que gerir o conhecimento apresenta-se em condição de eficácia quando há compreensão de como se instauram os paradigmas de uma Ciência Aberta. E admite ainda que em nosso processo de vivência “produzimos novas necessidades sociais e profissionais que para serem satisfeitas geram novos conceitos e possibilidades de conhecimento” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 38).

Define ainda que Teorias são estruturas de pensamento, caminhos inteligíveis a serem seguidos para que vejamos claramente a realidade; não são inventadas por acaso, mas antes um caminho trilhado por um estudioso para analisar a realidade, conforme os parâmetros sugeridos; e que assim, a exemplo do Secretariado Executivo, desempenham o papel “de orientar as linhas de pensamento que regem o fazer e o saber [...]” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 28-29) nessa área. Nonato Júnior (2009, p. 42) ainda acredita que a área de Secretariado Executivo tem se instaurado a partir da complexidade que caracteriza a produção e o gerenciamento dos conhecimentos realizados pelos profissionais da área, principalmente no âmbito acadêmico onde os cursos produzem “vastos materiais em pesquisas sobre as questões aplicadas à profissão”. Mas, segundo ele, é necessário que se vá além dos estudos aplicados na área, para que viabilize a construção de macroteorias que agrupem os conhecimentos em Secretariado, pois considera que “sem conceitos, não há como instaurar área de conhecimento, qualquer que seja seu conteúdo [...]” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 142). E identificou, a partir de suas pesquisas, que “a própria estrutura profissional brasileira reconhece que o estudioso de Secretariado em nível superior deve atuar como cientista que investiga os caminhos de sua profissão e de seus conceitos” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 116).

Na sua discussão específica sobre o obstáculo do “tecnicismo” na bibliografia, apontando escassa teorização na área de Secretariado, coloca que muitos materiais se preocupam em discutir “como fazer” determinadas atividades, “deixando uma lacuna sobre 'o que se faz', ou seja, sobre os conceitos que envolvem a profissão” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 140), acreditando que isso se deve ao fato, também, da falta de uma estruturação científica própria para que os pesquisadores “continuem desenvolvendo suas subáreas de pesquisa aplicada, mas que possam estar mais orientados para fundar conceitos [...]” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 141): faltam conceitos elaborados especificamente à área secretarial devido ao fato de que “um número extenso de livros relata o que esta área deve fazer, qual seu perfil para o futuro e suas técnicas de trabalho”; mas, que em raríssimas publicações há autores que se arrisquem a descrever “O que é Secretariado Executivo”.

Tomando a oportunidade desta afirmação de Nonato Júnior, podemos fazer uma discussão à luz dos conceitos/classificações dados por Jean Piaget (PÁDUA, 2009) para os processos pelos quais se constrói o conhecimento. Pádua afirma que Piaget acredita que a relação entre o sujeito e o objeto é uma relação dialética, e que para essa interação/relação passa por processos de assimilação e acomodação. Julgar que o sujeito está no processo de assimilação do objeto significa afirmar que: nessa relação, quando o sujeito entra em contato com o objeto de conhecimento ele “[...] retira desse objeto algumas informações e as retém, e são essas informações, e não todas, e nem outras que são retidas porque existe uma organização mental a partir de estruturas já existentes (PÁDUA, 2009, p. 24).

Assim, neste primeiro processo, neste primeiro contato com o objeto de conhecimento, o sujeito identifica o objeto, apenas o integra às suas estruturas de pensamento; porém, o autor afirma que tal conceito de Piaget não significa que o sujeito apenas identifica o objeto, mas interpreta-o, faz inferências sobre ele, atribuindo-lhe significações. No processo de interação do sujeito com o objeto, as estruturas mentais desse sujeito “[...] são capazes de se modificarem para atender e se adequar às necessidades e singularidades do objeto, ou seja, as estruturas mentais se amoldam a situações mutantes, e a esse processo Piaget designou acomodação” (PÁDUA, 2009, p. 25). O processo de acomodação e o de assimilação constituem os dois pólos da interação entre o sujeito e o objeto. Assim,

Unidos os processos indissociáveis de assimilação e acomodação, pode-se concluir que conhecer um objeto é assimilá-lo, mas como este objeto oferece certas resistências ao conhecimento é necessário que a organização mental se modifique. Como as estruturas mentais são flexíveis e capazes de se transformar elas são utilizadas em variadas situações e de maneiras diferentes (ibid).

Apresentados os conceitos, podemos analisar e afirmar que o posicionamento que se constrói ainda de modo majoritário nas pesquisas em Secretariado estão no processo de assimilação, pois revelam ainda o nível em que os conhecimentos estão sendo integrados ao campo de aplicação da profissão sem muita modificação.

Considerando que o pesquisador é o sujeito e a investigação no Secretariado, principalmente no que diz respeito às investigações das dinâmicas, das ações, da atuação intelectual e profissional do sujeito secretarial, é o objeto, esta relação dialética ainda necessita ser intensa. Como o Secretariado interage de maneira multi e interdisciplinar com diversas áreas de conhecimento e se desenvolveu, desde a antiguidade, como uma ciência que se constrói se servindo de outras ciências, conforme já afirmaram Sabino e Marchelli (2009), o processo de

adaptação em Secretariado e o seu (ou seus) Objeto(s) ainda é um processo permanente, que está sempre em desenvolvimento, pois novos níveis de conhecimento estão sendo indefinidamente integrados entre o sujeito secretarial e o seu meio de atuação, porque na sociedade surgem novas problemáticas e as ciências com as quais o Secretariado dialoga apresentam também seus desenvolvimentos e aprimoramentos, e as organizações (principal lócus da atuação secretarial), como um sistema aberto, tentam acompanhar tais transformações, implicando na necessidade de o Secretariado em acompanhar a tais.

À luz desta discussão, entendo a preocupação de Bíscoli (2012, p. 38) ao afirmar que o Secretariado ganhou evolução na sua prática, conforme evoluía o mundo dos negócios, mas que é “perceptível a necessidade de evolução teórica e conceitual na área de secretariado executivo, o que poderá se concretizar a partir da pesquisa científica bem estruturada”, ou seja, a ciência secretarial ainda não conseguiu acompanhar a evolução da profissão secretarial, e isso é observável na postura da pesquisa em Secretariado: postura “assimiladora”, ou seja, o sujeito secretarial, em seu dia a dia, já chegou aos outros níveis de interação (mais intensos) com seus objetos cotidianos, mas o que está se explorando ainda e se observando em muitas discussões é uma construção de estruturas e também uma incorporação de coisas a essas estruturas, isto é, as pesquisas na área secretarial dizem respeito aos aspectos práticos da profissão, apresentando, ainda, carência na profundidade de “discussões que possam levar a um posicionamento dentro das áreas de conhecimento” (BÍSCOLI, 2012, p. 51).

Diante disso, conforme muito bem diagnosticado por Vaz e Durante (2011, p. 52), tais posturas ainda assimiladoras que classificamos às pesquisas secretariais, devem-se ao fato de que compreender o processo de gerência dos conhecimentos produzidos na área de Secretariado tem significado um grande desafio aos pesquisadores, “no sentido de apresentar conceitos inéditos sobre o saber em secretariado”, pois há muito conhecimento a ser estudado, já que esse profissional “tem seus próprios conhecimentos para gerir e compartilhar”. E ainda: por ser uma área que está em ascensão e necessitar de “estudos científicos publicados a seu respeito, o secretariado vem despontando com inúmeros conhecimentos, talvez a maioria presente somente no cotidiano do trabalho, sem ainda serem explorados e registrados” (ibid).

A respeito disso, Nascimento (2012, p. 100) assinalou que um construto teórico-metodológico não se constrói de maneira rápida e simplificada, pois tratar um objeto de estudo “implica procedimentos metodológicos e clareza nas definições dos conceitos”, e é necessário, segundo o autor, “que os pesquisadores da área secretarial tenham uma postura mais interacionista com relação às diferentes áreas de conhecimento” (NASCIMENTO, 2012, p. 110). Acrescenta que os pesquisadores devem ir além do empréstimo de teorias de outras áreas afins para fazer aplicações em problemas práticos, mas faz-se necessária a reflexão da utilização dessas teorias, no intuito de contribuir para a consolidação da área de Secretariado, e também para o crescimento das outras áreas com as quais ela dialoga. Para complementar, o autor alerta sobre a necessidade de existir reflexões sobre o valor qualitativo e do impacto social das investigações da área, pois investigações que visam solucionar de maneira muito imediata e sem grande impacto social pouco virão contribuir para o estabelecimento acadêmico da área. Assim, coloca que “é necessário ousar na delimitação de problemas e objetos de pesquisa, sem perder a qualidade” e, além disso, alerta que a experimentação de “novas formas e métodos de pesquisa também podem ser um bom caminho”, na condição de que “isso precisa ser feito com o máximo rigor teórico e metodológico que se reflita nas publicações da área e

na sua relação com as diferentes áreas do conhecimento com as quais dialoga” (NASCIMENTO, 2012, p. 113).

4.2 Da Teoria dos Campos Conceituais e o campo de Secretariado Executivo: um apontamento *dinâmico* às pesquisas na área

Para pautar a discussão na proposta da aplicação da Teoria dos Campos Conceituais nas pesquisas secretariais, é necessário retomar e acrescentar algumas importantes colocações em torno da necessidade de conceitualizar a área: é importante acrescentar que: Sabino e Marchelli (2009) identificaram que a amplitude dos conhecimentos do profissional de Secretariado Executivo é identificada na multiplicidade de aplicação concomitante de teorias agrupadas em um único sistema. É necessário também lembrar que Nonato Júnior (2009) alerta que o reconhecimento acadêmico do campo secretarial está condicionado ao caminhar para além de estudos aplicados, articulando macroteorias para o alcance de um objeto de estudo para a área e que importa não é mais pautar estudos que visem a discussão do “como fazer”, mas sim de “o que se faz” na área de Secretariado Executivo, ou seja, dos conceitos que envolvem a profissão. Esta necessidade perpassa pela compreensão de que as pesquisas devem considerar o Secretariado Executivo em função de seu próprio desenvolvimento, de sua própria formação (JAPIASSU, 1986). Além disso, estudos engajados com o processo de conceitualização visam diagnosticar a compreensão de novos conhecimentos que mediante o melhoramento dos conceitos que os cercam constituem o processo (e o progresso) científico (MOREIRA, 2010).

Contudo, compreender o processo de gerência dos conhecimentos produzidos na área de Secretariado têm significado um grande desafio para os investigadores, no que diz respeito a apresentar conceitos inéditos sobre o saber em Secretariado, pois há muito conhecimento a ser estudado, já que o profissional dessa área apresenta seus próprios conhecimentos para gerir e compartilhar (VAZ e DURANTE, 2011). Mas para assim suceder, é necessário que essa ciência experimente outros métodos, procedimentos, técnicas de pesquisa para viabilizar o seu reconhecimento como ciência, e, além disso, considerar o sujeito de seu estudo em ação, em situação (NASCIMENTO, 2012; JAPIASSU, 1976).

4.2.1 A Teoria dos Campos Conceituais de Gérard Vergnaud

A Teoria dos Campos Conceituais é uma teoria cognitiva que tem como prioridade de estudo o “sujeito-em-ação”, em situação. Seu desenvolvedor, o francês Gérard Vergnaud, discípulo dos ideários de Jean Piaget, considerava que o conhecimento era desenvolvido por meio de situações, que um campo conceitual é desenvolvido por meio de situações onde há a utilização de conceitos e a criação de outros.

El objetivo de la teoría de los campos conceptuales es proporcionar un encuadre teórico a las investigaciones sobre las actividades cognitivas complejas especialmente referidas a los aprendizajes científicos y técnicos. Se trata de una teoría psicológica del concepto, o mejor dicho, de la conceptualización de lo real; permite localizar y estudiar las filiaciones y las rupturas entre conocimientos desde el punto de vista de su contenido conceptual. Esta teoría permite igualmente analizar la relación entre conceptos [...] (VERGNAUD, 1990, p. 133).

Conforme citação de Vergnaud, essa teoria pretendia proporcionar alguns princípios de base para o estudo do desenvolvimento e da aprendizagem de competências complexas, especialmente as que se referem às ciências e às técnicas. Vergnaud considerava que a relação esquema/situação é conceitualmente mais interessante e mais poderosa que a relação resposta/estímulo; e é também mais viável para descrever e analisar comportamento e representação usando a relação esquema/situações que a de sujeito/objeto (VERGNAUD, 2009). Nessa perspectiva, o conhecimento racional é uma construção do sujeito para se adaptar ao meio e reduzir a incerteza, e como tal é operatório. Pois se o conhecimento não gera ações de adaptação que permitam o sujeito atuar em situação, não é conhecimento. Porque o conhecimento é adaptação (FIGUEROA e OTERO, 2011).

Figuerola e Otero (2011) afirmam que Vergnaud reconhece que o conhecimento é adaptação, fruto da assimilação e da acomodação. Mas, segundo Moreira (2002), a pedra angular dos estudos de Piaget para Vergnaud foi o conceito de esquema, conceituada mais adiante. A T.C.C. é uma ampliação e redireção do foco piagetiano das operações lógicas gerais e das estruturas gerais do pensamento, para o estudo do funcionamento cognitivo do “sujeito-em-ação”. Outra herança reconhecida por Vergnaud à sua teoria foi a do legado de Vygotsky, e “Isso se percebe, por exemplo, na importância atribuída à interação social, à linguagem e à simbolização no progressivo domínio de um campo conceitual [...]” (MOREIRA, 2002, p. 8).

Para Vergnaud (2009, p. 86) o conhecimento se estabelece em campos conceituais. Um campo conceitual é, ao mesmo tempo, um conjunto de situações e um conjunto de conceitos atuando juntos. Assim, um conceito não é determinado apenas por uma situação, mas de uma variedade de situações e que, da mesma forma, uma situação não pode ser analisada com um conceito apenas, mas com vários conceitos, formando um sistema. Por isso que para ele os esquemas e as situações são a base do desenvolvimento cognitivo e de que os conceitos-em-ação são partes essenciais dos esquemas. De maneira mais abrangente, “Campo conceitual é, para ele, um conjunto informal e heterogêneo de problemas, situações, conceitos, relações, estruturas, conteúdos e operações de pensamento, conectados uns aos outros e, provavelmente, entrelaçados durante o processo de aquisição” (MOREIRA, 2002, p. 8).

Moreira (2002) assinala que embora Vergnaud tenha pautado especialmente seus estudos no campo da matemática, em especial nos campos conceituais das estruturas aditivas e multiplicativas, a T.C.C. não é específica desses campos, nem da Matemática. Outras áreas do conhecimento também podem explorar seus campos conceituais, que podem vir a ser estudados, considerando suas especificidades. Mas, para o entendimento da Teoria dos Campos Conceituais desenvolvida por Vergnaud, é necessário que se discuta os conceitos-chave dessa teoria, categorizados da seguinte maneira: campos conceituais, esquema, situação, invariante operatório (teorema-em-ação ou conceito-em-ação), e a concepção de conceito (MOREIRA, 2002).

4.2.1.1 Conceitos

Para Vergnaud (1990) é importante considerar que um conceito é antes de tudo uma construção pragmática. Afirma também que não se deve reduzir o conceito à sua mera definição, pois é a partir das situações e dos problemas que se pretendem resolver, que um conceito adquire sentido para o sujeito. Por isso, os significados dos conceitos são

condicionados por diversas situações e não somente de uma só situação, assim como as situações são definidas por diversos conceitos e não só de um. Assim, a elaboração pragmática de um conceito se construirá em solidariedade com outros conceitos, construído sempre formando parte de um sistema, sendo por isso que não é possível estudar seu desenvolvimento de maneira isolada.

No processo de conceitualização a ação operatória não é tudo, o uso de significantes explícitos é indispensável nesse processo, já que os conceitos se constituem apoiando-se um nos outros, e a linguagem permite melhor que qualquer outro esse processo de explicitação (FIGUEROA e OTERO, 2011, p. 4). Moreira (2002) explica que Vergnaud define o conceito como um triplete de três elementos: $C=[S, I, R]$. O primeiro é o conjunto de situações que define o conceito, o segundo é o conjunto de invariantes operatórios (teoremas-em-ato ou conceitos-em-ato) associados ao conceito; e o terceiro: “[...] é o conjunto de representações simbólicas (linguagem natural, gráficos e diagramas, sentenças formais, etc.) que podem ser usadas para indicar esses invariantes e, conseqüentemente, representar as situações e os procedimentos para lidar com elas” (MOREIRA, 2002, p. 10). Assim,

Uma definição pragmática poderia considerar um conceito como um conjunto de invariantes utilizáveis na ação, mas esta definição implica também um conjunto de situações que constituem o referente e um conjunto de esquemas postos em ação pelos sujeitos nessas situações. Daí, o triplete (S, R, I) onde, em termos psicológicos, S é a realidade e (I, R) a representação que pode ser considerada como dois aspectos integrantes do pensamento, o significado (I) e o significante (R) (VERGNAUD *apud* MOREIRA, 2002, p. 10).

Fialho (2013, p. 196) afirma que a disposição conceitual que retrata a relação dos elementos que formam o conceito, segundo Vergnaud, e o processo de conceitualização que pode ocorrer a longo prazo. O autor demonstrou em seus estudos com o sujeito artesão que, no processo de conceitualização, diversas atividades (1,2,3,...n) poderão ser exercidas sobre um determinado objeto “X”, em distintas situações (1,2,3,...n), em seus respectivos tempos (1,2,3...n). O autor considera que cada atividade poderá gerar um ou mais conceitos direcionados ao determinado objeto “os quais pelo seu tempo e experiência, bem como graças aos esquemas constituídos (regras de ação/ metas e antecipações/ inferências), irão consolidar a existência efetiva de um campo conceitual”.

4.2.1.2 Situações e Esquemas

Moreira (2002, p. 11) afirma que Gérard Vergnaud concede o conceito de situação referindo-se à tarefa, podendo qualquer situação qualificada como complexa ser analisada a partir da “combinação de tarefas, para as quais é importante conhecer suas naturezas e dificuldades próprias”. O autor coloca que as situações são a principal entrada de um campo conceitual, por isso que, primeiramente, um campo conceitual é definido por um conjunto de situações que, para dominá-lo, é necessário o domínio de diferentes conceitos, de diferentes naturezas. Esta afirmativa de que as situações são a principal entrada de um campo conceitual explica a postura de pesquisa necessária para que um pesquisador da área de Secretariado, objetivando diagnosticar o fazer do sujeito Secretário, venha contribuir para os avanços conceituais na área. É necessário ver, explorar, estudar o sujeito na sua tarefa, na ação de determinada

atividade, ter contato com o que ele faz de maneira intensa. Isso significa, efetivamente, que está se colocando no papel, nos livros, nas pesquisas, nos debates o que se faz em Secretariado. O que se coloca no discurso teórico tem de ser corroborado na ação, ou seja, mostrar o que realmente acontece no campo.

Conforme já mencionado, as situações concedem sentido aos conceitos, e o sentido é uma relação do sujeito com as situações e com os significantes. Assim, para Vergnaud (1990) as situações podem ser agrupadas em duas classes, uma onde o sujeito já possui um repertório, e outra onde o sujeito não possui todas as competências necessárias. De forma mais ampla, o sentido seria então o conjunto de interpretações e ações evocadas no sujeito no enfrentamento de uma situação.

De maneira mais precisa, Vergnaud (1990) considera que são os esquemas evocados no sujeito que dão sentido a uma determinada situação. Esquema é para ele a organização invariante da conduta para uma classe de determinada situação, e que são nos esquemas onde se deve investigar os conhecimentos-em-ato do sujeito da pesquisa. Figueroa e Otero (2011) afirmam que o conceito de esquema e o de situação são um dos mais importantes da Teoria dos Campos Conceituais, pelo fato de serem os esquemas quem se adaptam às situações a tal ponto que Moreira (2002, p. 12) afirma que Vergnaud considerava que “dever-se-ia falar em interação esquema-situação ao invés de interação sujeito-objeto da qual falava Piaget”.

Figueroa e Otero (2011) identificaram as definições que Vergnaud propõe para esquemas: uma totalidade dinâmica e funcional; uma organização invariante da atividade para uma classe definida de situações; uma composição de 4 categorias: uma ou várias metas, submetas e antecipações, regras (de ação, de tomada de informação e de controle), invariantes operatórios (conceitos em ato e teoremas em ato) e das possibilidades de inferências; e uma função que toma seus valores de entrada em um espaço temporalizado de n dimensões e seus valores de saída em um espaço igualmente temporalizado a n' dimensões. Os esquemas são flexíveis às situações, e os invariantes operatórios é um dos componentes mais importantes do esquema, pois constituem a base conceitual implícita, ou explícita, que permite obter a informação pertinente; e são eles que permitem a articulação entre teoria e prática

4.2.1.3 Invariantes operatórios: conceitos em ato e teoremas em ato

Figueroa e Otero (2011) atribuem aos invariantes operatórios a parte mais epistêmica do esquema, pois são que eles que têm a função de identificar e reconhecer os objetos, suas propriedades, suas relações e suas transformações. A função dos invariantes operatórios é tomar e selecionar a informação e inferir de maneira imediata as consequências úteis para a ação, o controle e a tomada de informação. Sendo assim, os invariantes operatórios são os conceitos e os teoremas em ato, que por sua vez representam os conhecimentos contidos no esquema.

Vergnaud (1990) afirma que um teorema em ato é uma proposição considerada como verdadeira sobre o real; por sua vez, os conceitos em ato são categorias de pensamento tidas como pertinente na ação, além disso, adverte que um conceito em ato não é um conceito e nem um teorema em ato um teorema. Na ciência, os conceitos e os teoremas são explícitos, podendo-se discutir sua pertinência e veracidade, mas não é necessariamente o que ocorre com os invariantes operatórios. Os conceitos e os teoremas explícitos não formam se não a parte visível do iceberg da conceitualização, mas sem a parte escondida (invariantes

operatórios) esta parte visível não seria nada, uma condição dialética. Vergnaud afirma ainda que quando os conceitos e teoremas em ato conseguem ser explicitados, tornam-se objetos de reflexão a partir dos quais se pode discutir a validade desses conceitos e teoremas em ato, para aproximá-los aos conhecimentos científicos, já que todos os conhecimentos científicos têm suas raízes em teoremas e conceitos em ato, os quais são a base de toda a conceitualização. Assim, como o conhecimento apresenta um caráter mutável, gerando melhoramentos e criação de novos conceitos, se tal conhecimento é comunicável, debatido e compartilhado, esses conceitos são descontextualizados das situações que as geraram.

Figuroa e Otero (2011) afirmam que Vergnaud defende que a conceitualização pode ser definida como a construção, ou a identificação direta ou quase indireta dos objetos do mundo, de suas propriedades, relações e transformações. Portanto, a análise da conceitualização, realizada a partir dos esquemas, passa de modo inevitável pela análise da atividade. Assim, o esquema mesmo não sendo uma conduta, gera a atividade e a conduta em situação. Por isso é possível analisar as condutas, os componentes que permitem o funcionamento do esquema: os invariantes operatórios.

4.3 Dos princípios da Teoria dos Campos Conceituais nas pesquisas em Secretariado Executivo

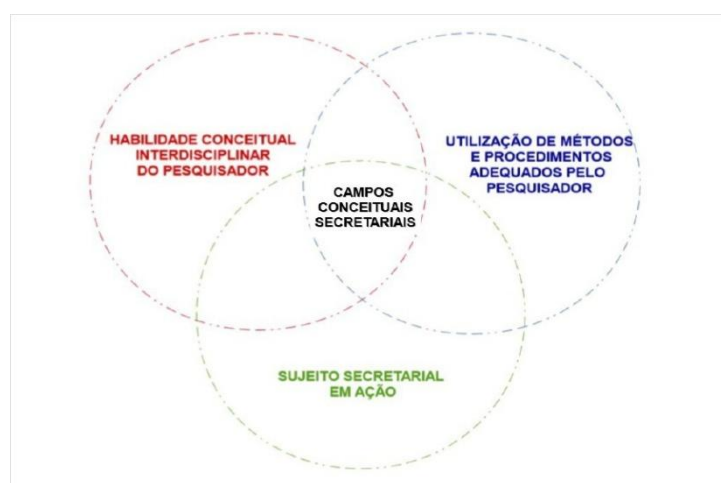
A maior contribuição que a Teoria dos Campos Conceituais pode trazer para as pesquisas na área de Secretariado Executivo é o próprio conceito de campo conceitual, uma organização do conhecimento que viria atender de maneira eficiente o olhar do pesquisador para o fazer secretarial, quer dizer, de modo em que os conhecimentos produzidos na área secretarial podem ser atendidos em tal organização de forma integrada e real. Essa necessidade, aliás, já foi apontada por Sabino e Marchelli (2009) quando defendem a firmação da área de Secretariado Executivo como um campo interdisciplinar de ciência, afirmando que o profissional dessa área utiliza diversas teorias, implicando afirmar também diversos conceitos, concomitantemente para empreender uma atividade. Ora, se um campo conceitual é um conjunto de situações e conceitos atuando juntos, o entendimento do conhecimento em Secretariado não seria melhor desenvolvido, descoberto, amadurecido nessa perspectiva de entendimento, de organização?

Além disso, o profissional de Secretariado Executivo vem de um empreendimento acadêmico multi e interdisciplinar de formação, podendo atuar em diversos ramos de atividade organizacional, o que gera o contato com inúmeros conceitos e o que gera também a infinidade de diferentes situações e atuações por quais passa, utilizando os diferentes conceitos, em diferentes atividades, já que é um profissional polivalente. Diante disso, podemos afirmar que tais conceitos estão presentes em suas diferentes atividades no âmbito das organizações e também de que o profissional de Secretariado não utiliza apenas um conceito para realizar uma determinada atividade apenas, mas diferentes conceitos são necessários para a realização de diversas e não só de uma atividade, pois, conforme afirma Sabino e Marchelli, o fazer secretarial gera um sistema. Portanto, conclui-se que no campo secretarial, para assim entendermos as dinâmicas do profissional na prática, a fim de conceitualizar o que ele faz, o pesquisador no seu diagnóstico do fazer/saber secretarial tem de considerar que um conceito não é determinado por apenas uma atividade (situação)

secretarial, mas de uma variedade de atividades (situações), e que uma atividade nesse campo não pode ser diagnosticada com um conceito apenas, mas com vários conceitos.

Além disso, é de suma relevância o pesquisador atentar que, na prática profissional do sujeito secretarial, ele constrói caminhos/formas comuns e originais de resolução de problemas, e constrói formas peculiares na organização do seu trabalho (esquemas), e que essas formas de resolução (teoremas e conceitos em ação) necessitam ser diagnosticadas e colocadas para debate, no intuito de atribuir a esses conceitos valor científico. Tal observância ao pesquisador faz com que façamos importantes considerações. A habilidade interdisciplinar do sujeito secretarial de solucionar problemas complexifica a análise do fazer/saber nessa área, o que requer uma habilidade conceitual desse pesquisador coerente com a dinâmica conceitual do pesquisado. Essa perspectiva também já foi considerada como importante por Nascimento (2012), quando afirma que a área de Secretariado deveria interagir mais com as outras áreas de conhecimento com as quais dialoga, ou seja, que os pesquisadores devem dialogar mais com diferentes conceitos em suas pesquisas, devem ter, nas palavras do mesmo autor, corroborando mais uma vez o que já colocamos: uma postura mais integracionista com os diversos saberes que constituem o fazer/saber secretarial e, além disso, refletir sobre o lugar desses diferentes conhecimentos nessa área.

Figura 1: Premissas condicionantes a descobertas de campos conceituais em Secretariado Executivo

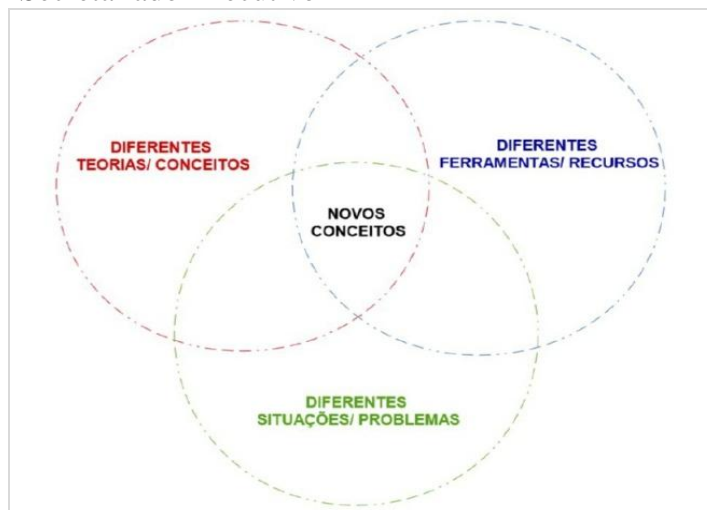


Fonte: Elaborado pela autora, com base na Teoria dos Campos Conceituais.

Se o sujeito secretarial em suas atividades articula diferentes teorias, diferentes conceitos, diferentes ferramentas, diferentes problemas, os caminhos da pesquisa em Secretariado Executivo rumo ao alcance de conceitualização e teorização, do ponto de vista da Teoria dos Campos Conceituais, deve estar pautada na busca de como esse sujeito consegue integrar os diferentes conhecimentos que tem, as diferentes teorias, os diferentes conceitos, as diferentes ferramentas, para realizar suas atividades. Por que isso é importante? Porque a T.C.C. traz a visão de que quando o sujeito utiliza “velhos” conceitos, em diferentes situações, ele pode gerar outros novos conceitos (MOREIRA, 2010).

É o que Vaz e Durante (2011) já afirmavam: os profissionais de secretariado executivo no seu dia a dia produzem seus próprios conhecimentos, seus próprios conceitos os quais ainda necessitam ser descobertos, diagnosticados, estudados, pesquisados, debatidos.

Figura 2: Demonstração da interação dos diferentes elementos que articulam a geração de novos conceitos em Secretariado Executivo



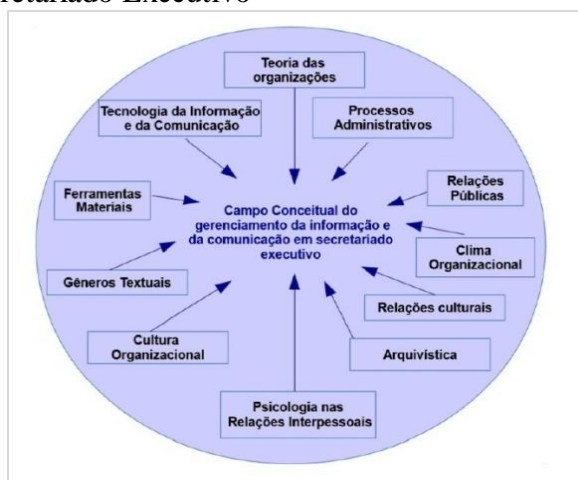
Fonte: Elaborado pela autora, com base na Teoria dos Campos Conceituais.

Exemplificando uma atividade/competência realizada pelo Secretário Executivo: na ação de gerenciar a informação e a comunicação nas organizações, o profissional constrói diversas etapas, passa por inúmeras situações; tem de conhecer normas, inúmeros conceitos, teorias, tecnologia; ser informado acerca de todo o sistema organizacional no qual está inserido, entre outras, para que chegue gerir a informação e a comunicação. É um processo complexo. Se um pesquisador for se debruçar em um estudo acerca do campo conceitual que envolve o gerenciamento da informação e da comunicação pelo profissional de Secretariado Executivo em uma organização, deparar-se-á com a diversidade de relação de conhecimento, de relação social, conceitual, linguística, simbólica, entre muitas outras, que permeiam essa ação secretarial, concluindo também o quão multi e interdisciplinar é esse fazer/saber.

As pesquisas em Secretariado Executivo dificilmente terão êxito na teorização/conceitualização, caso haja o esforço no diagnóstico de considerar no gerenciamento da informação e da comunicação no fazer secretarial há apenas um simples processo de seleção, recolha, distribuição, análise, repasse, edição, arquivamento da informação, ou seja, no diagnóstico de uma relação linear da ação (DUSSAULX, 1972; ALBERNAZ, 2011). Já estão claras e esgotadas na literatura as competências e habilidades requeridas pelo profissional de Secretariado Executivo neste ou naquele processo. O que os estudos têm de pautar é como, na ação de gerenciar a informação e a comunicação, por exemplo, as teorias das diferentes áreas, os conceitos, ferramentas, problemas interagem nesta ação secretarial, ou seja, considerando um processo multimensional da ação do sujeito secretarial (NASCIMENTO, 2012). Se o pesquisador for se debruçar em identificar o campo conceitual que permeia a ação de um profissional de Secretariado Executivo de gerenciar a informação e a comunicação, perceberá

que nela envolve a interação entre o conhecimento de processos administrativos; de tecnologia da informação e da comunicação; de psicologia nas relações interpessoais; de normas, clima, cultura organizacionais; de gêneros textuais; de relações culturais; de relações públicas; de arquivística; envolvendo também diferentes situações e problemas, entre outras. Vai além de mera técnica, ou seja, a riqueza e a real dinâmica do fazer secretarial na situação recortada não estão apenas na habilidade computacional, de edição ou de arquivamento na manipulação da informação, mas em todas as situações, relações, conceitos, operações de pensamentos, problemas que envolvem esse processo, concluindo-se que é uma ação que não deve ser analisada com um conceito apenas.

Figura 3: Demonstração de um campo conceitual básico do gerenciamento da informação e da comunicação em Secretariado Executivo



Fonte: Elaborado pela autora, com base na T.C.C. e na literatura em Secretariado.

Os princípios da Teoria dos Campos Conceituais de Vergnaud respeitam a dinâmica interdisciplinar pela qual se estabelece a área de Secretariado Executivo, pois o que se aponta como necessário às pesquisas na área é a investigação de como as disciplinas envolvidas, bem como uma série de outros fatores interagem, intercomunicam e enriquecem-se entre si para assim chegar-se a como, na dinâmica secretarial de conhecimento, as metodologias de pesquisa dessas disciplinas se transformam para essa realidade, em como os conceitos e as terminologias se modificam, conforme a especificidade da área de Secretariado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante considerar que os campos conceituais na área secretarial variam conforme o lócus no qual o sujeito se encontra exercendo sua práxis. Isso se deve ao fato da possibilidade desse sujeito estruturar diferentes: esquemas, estruturas de organização do trabalho, resoluções de problemas, em diferentes áreas e campos de atuação, alargando, assim, as possibilidades de descoberta e análise de inúmeras e diferentes maneiras de conduzir, inter-relacionar seus conhecimentos.

A área de Secretariado apresenta-se como uma profissão construída a partir da necessidade de uma dinâmica multi e interdisciplinar de conhecimento, complexificando a ação do sujeito

secretarial. A partir disso é considerado que o estabelecimento das discussões da área em campos conceituais é um norte coerente para o diagnóstico de como são construídas as relações entre diferentes elementos que fazem parte do processo de conceitualização em Secretariado Executivo, com vistas na ação do sujeito dessa área, pelo fato da dinâmica desse sujeito apresentar diferentes conceitos, sendo eles impossíveis de serem estudados isoladamente, pois em diferentes situações tais conceitos são inter-relacionados com outros, significando, assim, a real condição de atribuição de sentido de tais.

Para isso, algumas condições foram discutidas para que o pesquisador tenha êxito na busca pela conceitualização na área secretarial: para que um campo conceitual seja debatido nas pesquisas secretariais é necessário que esse pesquisador tenha uma habilidade conceitual interdisciplinar, utilize métodos e procedimentos de pesquisa que o viabilize encontrar as relações existentes dos conhecimentos em seus esquemas, a partir do sujeito secretarial em ação, pois a partir disso e da busca pela relação existente entre as diferentes teorias e conceitos, as diferentes ferramentas e recursos, em diferentes situações e problemas articulados pelo sujeito secretarial, poderão ser diagnosticados os novos conceitos construídos por ele, conforme pregam as concepções de Vergnaud em sua teoria: quando as formas de resolução de problemas (conceitos e teoremas em ato) se fazem explícitos, eles se convertem em objeto de reflexão podendo-se discutir sua validade, aproximando-os aos conhecimentos científicos. Afinal, todos os conhecimentos científicos têm suas bases em teoremas e conceitos em ato, que são o alicerce de toda a conceitualização.

O estudo de campos conceituais em Secretariado Executivo, diagnosticados por meio de pesquisas, necessitam da construção de uma ampla discussão acadêmica, pois o melhoramento de conceitos já existentes e o encontro de novos necessitam ser debatidos e complementados por outras pesquisas, para que haja a real validação científica dos levantamentos. Isso implica, portanto, o trabalhar no fortalecimento de inúmeros fatores na área. Assim, por ser um estudo de “considerações iniciais”, caminhando para o seu aprimoramento, há uma consciência por parte da autora deste trabalho: este estudo é uma proposta que merece desdobramentos, haja vista a grandiosidade temática e conceitual, o que quer amadurecer tanto o debate proposto neste estudo quanto as teorias aqui tratadas, além da necessidade de ser complementado pelo estudo do sujeito secretarial na observação da ação.

Além da contribuição teórica e metodológica trazida, este estudo é mais um que corrobora que é necessário que o Secretariado Executivo como ciência permita-se, por meio dos seus pesquisadores, apresentar uma visão mais ampla, mais aberta, mais ousada na arte de pesquisar, já que a arte do trabalho secretarial alcançou esta dimensão ampla, aberta e ousada. O fazer/saber do sujeito secretarial está aguardando para ser revelado não de modo que se acha que esse fazer/saber deve ser, mas de como realmente ele se constrói.

6 REFERÊNCIAS

ALBERNAZ, Cláudia Borges Lima. **O Secretário Executivo como *gatekeeper* da informação**. 2011. 381 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

BACHELARD, Gaston. **A formação do espírito científico**: contribuição para uma psicanálise do conhecimento. 1. ed. 9 reim. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996. Tradução: Estela dos Santos Abreu.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. **A evolução do secretariado executivo**: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. In: DURANTE, Daniela Giaretta (org.). Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo, RS: UPF, 2012. p. 37-74.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DUSSAULX, P. **O secretariado-geral**. Lisboa: Clássica, 1972.

FIALHO, Paulo Roberto Bibas. **A Matemática do sensível pelas mãos do artesão**: marcas da aprendizagem matemática e da cultura material dos ceramistas de Icoaraci. 2013. 400 f. Tese (Doutorado em Educação em Ciências e Matemáticas) – Instituto de Educação Matemática e Científica, Universidade do Estado do Pará, Belém, 2013.

FIGUEROA, Patricia Sureda; OTERO, María Rita. Nociones Fundamentales de La Teoría de los Campos Conceptuales. **Revista Electrónica de Investigación en Educación en Ciencias**. Buenos Aires, v. 6, n. 1, p. 1-14, jul. 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273319419011>> Acesso em: 26 set. 2014.

GARCÍA, Rolando. **O conhecimento em construção**: das formulações de Jean Piaget à teoria de sistemas complexos. Porto Alegre (RS): Artmed, 2002.

HOELLER, Patrícia Agostinho Freitas. A natureza do conhecimento em secretariado executivo. **Expectativa**, Toledo, v. 5, n. 5, p. 139-145, 2006. Disponível em: <<http://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewArticle/89>> Acesso em: 02 set.

JAPIASSU, Hilton. **Introdução ao pensamento epistemológico**. 4. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1986.

MOREIRA, Marco Antonio. A Teoria dos Campos Conceituais de Vergnaud, o ensino de Ciências e a pesquisa nesta área. **Investigações em Ensino de Ciências**. Porto Alegre, v. 7, n. 1, jan. 2002.

_____. ¿Por qué conceptos?. ¿Por qué aprendizaje significativo?. ¿Por qué actividades colaborativas?. ¿Por qué mapas conceptuales?. **Qurrriculum**. Laguna, n. 23, p. 9-23, out. 2010.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade**: da linguística ao secretariado. In: DURANTE, Daniela Giaretta (org.). Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo, RS: UPF, 2012. p. 98-118.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação da ciência das assessorias. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PÁDUA, Gelson Luiz Daldegan de. A epistemologia genética de Jean Piaget. **Revista FACEVV**, n. 2, 1º semestre de 2009, p. 22-35. Disponível em: <<http://www.facevv.edu.br/Revista/02/A%20EPISTEMOLOGIA%20GENETICA.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2014.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio; O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 607-621, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cebape/v7n4/06.pdf>> Acesso em: 12 abr. 2014.

VAZ, Caroline de Fátima Martiello; DURANTE, Daniela Giareta. Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização. **Secretariado Executivo em Revist@**. Passo Fundo, v. 7, n. 7, p. 49-63, 2011. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2326>>. Acesso em: 23 set. 2014.

VERGNAUD, Gérard. La Teoría de los Campos Conceptuales. **Recherches em Didáctique des Mathématiques**, Pensée Sauvage: Grenoble, França, v. 10, n. 23, 133-170, 1990. Tradução de: Juan D. Godino. Disponível em: <http://fundesuperior.org/Articulos/Pedagogia/Teoria_campos_conceptuales.pdf>. Acesso em: 16 out. 2014.

_____. The Teory of Conceptual Fields. **Human Development**. Basel, v. 52, n. 2, p. 83-94, abr. 2009. Disponível em: <<http://www.each.usp.br/cmapping/iiciclo/artigomarco.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2014.

WACHOWICZ. A Dialética na pesquisa em Educação. **Revista Diálogo Educacional**. Curitiba, v. 2, n. 3, p. 171-181, jan./jun. 2001.

COOPERAÇÃO CIENTÍFICA INTERNACIONAL: UM OLHAR PARA OS GRUPOS DE PESQUISA EM SECRETARIADO

Fernanda Cristina Sanches
fer.c.sanches@hotmail.com

Carla Maria Schmidt
c.m.schmidt@bol.com.br

Ivanete Daga Cielo
Keila Raquel Wenningkamp
sebkeila@hotmail.com

Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo - UNIOESTE

RESUMO: A cooperação científica em âmbito internacional tem se intensificado significativamente nos últimos anos, uma vez que fortalece os cursos de graduação e pós-graduação, corrobora para o aumento do número e da qualidade das pesquisas, auxilia na concessão de bolsas e possibilita o compartilhamento de recursos, entre outros. Assim, dada a importância dessa temática, neste estudo tem-se o seguinte objetivo: analisar de que forma tem se desenvolvido a cooperação científica internacional dos membros integrantes dos grupos de pesquisa em Secretariado Executivo no Brasil. Para tanto, foi desenvolvido um estudo de caráter quantitativo-qualitativo, a partir do método descritivo. Os dados utilizados apresentam origem secundária, pois foram obtidos com base em consulta aos currículos Lattes de todos os membros dos grupos de pesquisa da área de Secretariado Executivo, a partir de busca com os seguintes termos: secretariado; secretariado executivo e secretarial. Os principais resultados apontam que todos os grupos, em maior ou menor número, têm apresentado produções científicas dessa natureza. Dentre os tipos de produção, os grupos apresentam maior colaboração internacional no indicador “publicações” e com os países, Portugal e Argentina, respectivamente.

PALAVRAS-CHAVE: Cooperação científica internacional. Grupos de pesquisa. Secretariado Executivo.

1 INTRODUÇÃO

A cooperação entre indivíduos e organizações tem se tornado muito presente no cenário mercadológico, especialmente a partir da década de 1990 (MÉNARD, 2004; ZYLBERSZTAJN; FARINA, 2006). Também, de acordo com Balestrin, Verschoore e Junior Reyes (2010) em nenhum outro momento as ações colaborativas entre agentes e as redes receberam tanto interesse quanto atualmente. Essa visão já era defendida por Loader (1995), ao afirmar que quanto maior o nível de comportamento cooperativo entre os agentes inter-relacionados em um modelo organizacional, maior o valor disponível para todo o sistema.

Além do contexto mercadológico, o tema da cooperação tem se destacado também no campo acadêmico-científico, no qual as redes de pesquisa, formadas por pesquisadores que se relacionam entre si, por meio de coautorias em seus trabalhos científicos, projetos de pesquisa, eventos, estágios, tem se tornado cada vez mais frequentes e importantes. Essas colaborações entre pesquisadores são encontradas nas mais diferentes áreas do conhecimento

(ROSSONI, 2006; BITTENCOURT; KLIEMANN NETO, 2009; MELLO; CRUBELLATE; ROSSONI, 2010; SCHMIDT; CIELO; SANCHES, 2012), uma vez que fortalecem os cursos de graduação e de pós-graduação, corroboram para o aumento do número e da qualidade das pesquisas e auxiliam no sistema de concessão de bolsas de pesquisa, entre outros. Ou seja, a colaboração entre pesquisadores possibilita o compartilhamento de uma variedade de recursos, além de experiências, ideias e outras trocas (KATZ; MARTIN, 1997).

Dentre as formas de colaboração de pesquisa, tem se destacado aquelas realizadas em âmbito internacional. Para Faria e Costa (2006) e Lima, Velho e Faria (2007), as atividades de pesquisa internacionais tem se intensificado significativamente nos últimos anos. Para esses autores, a ciência por si só, já imprime um caráter internacional, pois o conhecimento codificado nos periódicos encontra-se disponível em todo o mundo, além de que os pesquisadores cada vez mais participam de reuniões, pesquisas e congressos em diferentes países. Também Merlin e Persson (1996) já consideravam que o aumento da cooperação internacional se deve pelo fato desta representar um requisito da ciência moderna de qualidade, sendo fator importante, na determinação do sucesso na pesquisa científica.

De fato, a relevância da cooperação internacional tem sido claramente percebida na sociedade científica brasileira, uma vez que esta tem sido um dos elementos de avaliação de qualidade dos pesquisadores brasileiros (Bolsa Produtividade em Pesquisa - PQ, 2015), bem como, dos programas *stricto sensu* (Ficha de Avaliação do Programa – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, 2015). Além disso, o Ministério da Educação (MEC), a CAPES e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) constantemente criam editais de fomento para a cooperação internacional, como incentivo à qualificação de alunos de graduação, pós-graduação e pesquisadores, incentivo a missões internacionais e participação em eventos no exterior (Edital nº. 02/2015 - CAPES; Chamada nº. 03/2015 - CAPES/CNPq/DAAD; Programa Ciência sem Fronteiras - CNPq/CISB/SAAB nº. 42/2014; Portaria nº. 36/2013 – Capes; Portaria nº. 47/ 2013 – CAPES), entre várias outras possibilidades de inserção e mobilidade internacional, uma vez que estas contribuem de forma ímpar para o avanço do conhecimento na academia e na sociedade.

Assim, dada a importância da cooperação científica, e ainda da cooperação em âmbito internacional, principalmente em áreas mais recentes no campo científico, como o caso do Secretariado Executivo (DURANTE, 2012), neste estudo tem-se o seguinte objetivo: analisar de que forma tem se desenvolvido a cooperação científica internacional dos membros integrantes dos grupos de pesquisa em Secretariado Executivo no Brasil. Para tanto, foram analisados todos os grupos de pesquisa vinculados a área secretarial e credenciados na Plataforma Lattes – CNPq.

Este estudo justifica-se pelo fato de que a quarta edição do Encontro Nacional de Secretariado, em 2015 traz como tema “Pesquisa Secretarial: construção de conhecimento e sociedade”, sendo, portanto, pertinente as contribuições que debruçam um olhar para a área secretarial. Assim, ao revelar a atual configuração colaborativa da pesquisa internacional no Secretariado, acredita-se que a presente investigação traga contribuições e subsidie uma reflexão salutar à comunidade acadêmica da área, a partir do reconhecimento de uma postura que deve ser valorizada, qual seja, a da cooperação acadêmica.

Assim, para atingir o propósito, este estudo está estruturado em mais cinco seções, além desta introdução. A seguir, na segunda seção, tem-se o quadro teórico relativo à

cooperação científica, com ênfase na cooperação internacional. Na sequência, a terceira seção expõe os procedimentos metodológicos. A seção quatro destina-se à discussão dos resultados e a quinta seção reúne os argumentos conclusivos do estudo. Por fim, as referências concluem o presente estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Cooperação internacional

A cooperação internacional tem assumido papel de destaque para o desenvolvimento das nações e se tornou uma prática institucionalizada pelos governos, tanto de nações ricas e desenvolvidas, quanto por parte de países pobres e, muitas vezes, subdesenvolvidos.

Esse crescente interesse pela cooperação internacional, foi impulsionado, a partir da segunda metade do século XX, no período denominado de pós-Guerra em que o mundo, necessitando retomar o desenvolvimento e transpor as barreiras e crises econômicas impostas pela II Guerra Mundial, investe maciçamente em novas formas de produção, industrialização e avanços tecnológicos. Em poucas décadas, esses avanços desencadearam um processo de globalização das nações, favorecendo e incitando a cooperação internacional (SÁNCHEZ, 2002; SATO, 2010).

Em termos conceituais, a cooperação internacional é uma expressão que assume várias facetas, o que dificulta a uniformidade conceitual (KERCH, SCHNEIDER, 2013). Assim, de acordo com Sánchez (2002) o termo cooperação internacional, remete a ideia de que as nações visam prioritariamente as questões de segurança e promoção do desenvolvimento, propiciando a legitimidade política e a ordem social. Para Santos e Carrion (2011) a cooperação internacional pode ser definida como as ações que governos e organizações da sociedade civil das diversas nações, delineiam e executam no intuito de fomentar o progresso de forma mais justa e equilibrada no mundo.

Sato (2010) complementa as definições dos autores supracitados ao abordar em sua definição demais elementos constitutivos e inerentes a cooperação internacional. Para o autor, cooperação internacional possui um sentido para além da simples ideia de ajuda mútua entre governos e instituições pertencentes a distintas nações, remetendo ao conceito de trabalhar junto, tomar decisões e assumindo responsabilidades coletivamente.

Cooperação internacional significa governos e instituições desenvolvendo padrões comuns e formulando programas que levam em consideração benefícios e também problemas que, potencialmente, podem ser estendidos para mais de uma sociedade e até mesmo para toda a comunidade internacional (SATO, 2010, p.46).

Entretanto, essa concepção de cooperação internacional, calcada em padrões análogos e englobando potencialidades e problemas das nações, passou a ganhar força somente a partir da disseminação dos princípios da globalização e do desenvolvimento de tecnologia de informação. De acordo com Sánchez (2002) e Nunes (2006) ainda que a globalização assumisse um viés econômico e financeiro, por usualmente referir-se a integração de mercados, não se pode negar que se trata de um processo amplo, que abrange todas as extensões das relações humanas. Aliada as tecnologias da informação, os acontecimentos, os

interesses, as oportunidades e os problemas das nações também se globalizaram, em função das facilidades oferecidas pelos meios de transporte e pelas comunicações e passaram a ser transmitidos e conseqüentemente partilhados a todos.

Assim sendo, a noção de fronteira das nações foi paulatinamente alterada e questões antes tratadas pelos governos como de soberania nacional, foram sendo discutidas com outras nações. Essa difusão das informações aliada a transposição de barreiras geográficas, fez com a dimensão internacional se tornasse fator relevante na formulação de políticas das nações.

De acordo com Sato (2010) e Kapel (2009), a integração internacional modificou, de forma sistêmica, as bases da política internacional, propiciando a inclusão de distintas dimensões da cooperação entre as nações, como uma preocupação regular. De modo geral, a cooperação internacional era, frequentemente, dividida em dois blocos: o da *high politics*, abordando às questões associadas diretamente à segurança estratégica e o da *low politics*, utilizada às demais questões, a exemplo do comércio e desenvolvimento, educação e outros temas associados às questões de segurança estratégica das nações.

Entretanto, com o passar do tempo e impulsionadas pelas mudanças do cenário sócio econômico mundial, as relações internacionais passaram a assumir novos contornos e essa forma de hierarquizar as relações entre as nações, aos poucos, tornou-se sem efeito. “Desde a década de 1980, quando a guerra fria chegava ao fim, essas expressões praticamente deixaram de se fazer presentes nos textos de análise das relações internacionais” (SATO, 2010, p.47).

No contexto atual, a maior parte das nações está integrada através de acordos de cooperação internacional, que abrangem as mais distintas facetas do desenvolvimento e promoção do bem-estar das nações. Assim, as agendas de discussão de políticas de cooperação internacional, abordam, prioritariamente, de acordo com Kerch e Schneider (2013), as áreas da ciência e tecnologia, educação, saúde, comércio, finanças, geração de empregos e renda e meio ambiente. Isto, por considerarem que tais temáticas constituem-se fatores estratégicos aos mais distintos países, ou seja, são áreas que fazem parte de uma agenda comum de interesse das nações.

Dentro dessa análise da importância da cooperação internacional, cabe destaque ao papel desempenhado pela cooperação técnica-científica. Isso porque, de acordo com Sato (2010) e Nunes (2006) na medida em que as nações investem em desenvolvimento científico e tecnológico, potencializam-se as iniciativas de cooperação com outras sociedades. Dessa forma, os acordos de cooperação técnico-científicos assumem papel determinante enquanto vetores da construção de políticas e práticas, responsáveis por propiciar coerência, estabilidade e segurança nas relações externas dos países, além, do fomento ao desenvolvimento e crescimento das nações.

2.2. Cooperação científica internacional

As atividades de professores, estudantes e pesquisadores nas quais existe alguma forma de envolvimento de cooperação internacional são cada vez mais frequentes, ou seja, trata-se de fenômeno em expansão (FARIA; COSTA, 2006). Para Lima, Velho e Faria (2007, p. 51) “essas atividades têm se intensificado significativamente nos últimos anos, resultando em notável aumento da colaboração científica internacional”.

Entre as possibilidades de inserção e/ou mobilidade internacional, pode-se relacionar: a) participação de pesquisadores em projetos de pesquisa com colegas estrangeiros; b)

participação em eventos, reuniões e bancas no exterior; c) desenvolvimento de expedições e missões internacionais de pesquisa, a partir de convênios firmados entre pesquisadores de diferentes países; d) bolsas de estudos e intercâmbios para formação de estudantes de graduação e pós-graduação, a exemplo dos doutorados-sanduiche e do Programa Ciência Sem Fronteira; e) apresentação de trabalhos no exterior; f) publicações científicas em eventos ou periódicos internacionais; g) atuação de pesquisadores como professores visitantes em programas *stricto sensu* no exterior; h) programas de bolsas para estudantes para atuação em empresas/organizações no exterior.

Neste sentido, vale acrescentar que para Cruz et al. (2011), a cooperação científica é uma ação coletiva coordenada, que se apresenta de forma positiva, devendo, portanto, ser valorizada e incentivada: “visualizada como um empreendimento que envolve metas comuns, esforços coordenados e produtos (trabalhos científicos) com responsabilidade e mérito compartilhados, a colaboração científica manifesta-se como uma postura positiva e que deve ser valorizada” (CRUZ et al., 2011, p. 66).

Entende-se que, assim como em toda ação coletiva, a cooperação científica internacional apresenta também dificuldades e riscos para os agentes (países, institutos, programas e até mesmo dos próprios pesquisadores) envolvidos na colaboração. A exemplo, os autores Gama e Velho (2005), em estudo desenvolvido sobre a cooperação científica internacional na Amazônia, identificaram alguns problemas. O Brasil, pelo fato de não possuir os recursos financeiros, humanos e materiais para investigar a biodiversidade da Amazônia tem desenvolvido convênios e projetos de cooperação com outros países. Até esse ponto a questão parece muito positiva. Porém,

as relações que se estabelecem são assimétricas, com uma dominação dos parceiros estrangeiros em termos do controle da agenda de pesquisa, recursos disponíveis e apropriação dos resultados gerados, principalmente no que diz respeito a publicações. Além disso, evidenciou-se que os programas de cooperação internacional têm pouca convergência com os objetivos estratégicos dos centros de pesquisa regionais e estão ainda mais distantes das demandas e necessidades de desenvolvimento das populações locais (Gama; Velho, 2005, p.206).

O caso apresentado demonstra que as cooperações merecem atenção e empenho por parte dos envolvidos, a fim de eliminar ou reduzir as potenciais dificuldades, divergências e assimetrias inerentes ao processo coletivo. Contudo, há que se considerar, que as razões que motivam os pesquisadores a se envolverem em atividades de cooperação internacional superam em demasia as dificuldades relatadas. Seguem algumas das motivações que levam os pesquisadores a atuarem em âmbito internacional.

Georghiou (1998) entende que a cooperação internacional entre pesquisadores apresenta uma série de benefícios, tais como: a) acesso a conhecimento e diferentes especialistas; b) acesso a lugares e grupos populacionais específicos; c) divisão de custos e riscos; d) solução para questões globais; e) motivações estratégicas, como no caso de fatores de natureza política ou cultural.

Também Luukkonen, Persson e Silvertsen (1992) discutiram a questão dos benefícios da cooperação científica internacional e em seu estudo encontraram três fatores como principais motivadores:

- a) os econômicos: em função dos custos de vários projetos de pesquisa, os pesquisadores optam pela colaboração, a fim de partilhar esses custos entre os envolvidos;
- b) os cognitivos: se referem a troca de conhecimento implícita na cooperação. Ou seja, o conhecimento complementar entre os pesquisadores pode enriquecer fortemente a qualidade dos projetos desenvolvidos;
- c) os sociais: se referem a rede de relacionamentos dos pesquisadores, levando-os a cooperar com outros pesquisadores com os quais possuem algum tipo de vínculo profissional ou pessoal, e que possuem interesse na mesma área ou temática.

Além disso, outra questão que impulsiona fortemente os pesquisadores a desenvolverem laços com outros países diz respeito a avaliação que as iniciativas de inserção e mobilidade internacional representam perante o MEC, a CAPES e o CNPq. Ou seja, as iniciativas internacionais pontuam favoravelmente nas avaliações de cursos de graduação, programas de pós-graduação e currículos de professores pesquisadores (Bolsa Produtividade em Pesquisa, Ficha de Avaliação de Programa *Stricto Sensu*, entre outros). Assim, pesquisadores preocupados com as avaliações desses institutos, se motivam a desenvolver parcerias internacionais em diferentes atividades científicas (conforme mencionado anteriormente).

Por fim, vale destacar que conforme Faria e Costa (2006), a cooperação internacional pode favorecer a transferência de recursos materiais e humanos de países desenvolvidos para países em desenvolvimento. Além disso, a implementação de programas de cooperação entre países de uma mesma região, vem sendo incentivada, com o intuito de solucionar deficiências individuais, com benefícios compartilhados entre as nações envolvidas na cooperação.

Pelo exposto, entende-se que a postura da cooperação científica internacional pode contribuir significativamente para o avanço da ciência na comunidade brasileira de Secretariado Executivo, sendo fundamental, portanto, que esta seja valorizada e incentivada na referida área.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo, que teve o intuito de analisar a cooperação científica internacional dos membros dos Grupos de Pesquisa em Secretariado Executivo no Brasil, foi desenvolvido a partir da combinação das abordagens quantitativa e qualitativa. O método que se demonstrou mais adequado para a realização deste estudo foi o descritivo, uma vez que pesquisas dessa natureza possuem o objetivo central de descrever as características de determinados fenômenos (GIL, 2010), neste caso, o da cooperação internacional da comunidade científica brasileira.

Em relação a fonte e aos procedimentos de coleta de dados, alguns esclarecimentos merecem menção. Os dados utilizados apresentam origem secundária, pois foram obtidos a partir de consulta aos currículos Lattes de todos os membros dos grupos de pesquisa da área de Secretariado Executivo, certificados na Plataforma Lattes – Diretório dos Grupos de Pesquisa – CNPq.

Para a localização dos grupos de pesquisa relativos a área secretarial, foram utilizados os seguintes termos de consulta na base corrente do Diretório dos Grupos de Pesquisa: secretariado; secretariado executivo e secretarial, aplicando-se a busca nos campos:

nome do grupo; nome da linha de pesquisa; palavra-chave da linha de pesquisa; situação: certificados; e sem a aplicação de filtros. Os dados foram obtidos no mês de maio de 2015, sendo que considerados para análise, os grupos e pesquisadores cadastrados até então. Ressalta-se que não foram considerados neste estudo, grupos de pesquisa não certificados no momento da coleta de dados, ou então, grupos não localizados a partir dos termos de busca já mencionados. Ao total, foram localizados 10 grupos de pesquisa, somando 185 membros.

No que tange ao período de análise dos currículos, vale dizer que para o computo dos dados foi considerada toda a trajetória científica dos pesquisadores. O cálculo, contudo, não foi realizado individualmente por pesquisador, mas sim, de forma coletiva, a partir do total geral de cada grupo de pesquisa; portanto, não houve identificação dos pesquisadores.

Em relação aos indicadores analisados, o Quadro 1 apresenta os aspectos considerados neste estudo (8 indicadores de produção científica, distribuídos em um total de 16 aspectos).

Quadro 1 – Indicadores e aspectos analisados nos currículos dos pesquisadores

Indicadores de Produção Científica	Aspectos analisados
Formação acadêmica ou complementar	Formação acadêmica internacional (graduação, pós-graduação, formação complementar, concluídas ou em andamento)
Publicações	Em periódicos internacionais
	Em eventos internacionais
	Livros com equipe internacional
	Capítulos de livros com equipe internacional
Projetos	De pesquisa internacional
	De extensão internacional
Eventos	Palestra em evento internacional
	Organização de evento internacional
	Participação em evento internacional
Orientações	Orientação ou coorientação de aluno estrangeiro ou aluno em estágio fora do país
Corpo editorial	Membro de corpo editorial de revista internacional
Bancas	Participação em banca estrangeira
Prêmios e títulos	Recebimento de prêmios e títulos internacionais

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Vale mencionar que além da discussão dos aspectos apresentados no Quadro 1, também foi realizado um mapeamento de rede, identificando os atores que se inter-relacionam a partir das cooperações internacionais identificadas neste estudo. Essa rede foi confeccionada por meio da combinação dos *softwares Excel e Ucinet*.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Inicialmente, é importante mencionar que constam no CNPq, um total de 35.424 grupos de pesquisa, distribuídos por todo o país, nas mais diferentes áreas do conhecimento (CNPQ, 2015). O objeto de investigação deste estudo são os 10 grupos de pesquisa que possuem relação com as linhas de investigação do secretariado. Especificamente, aqueles que

foram localizados a partir da busca realizada no diretório, conforme mencionado no tópico anterior.

No que tange a caracterização dos 10 grupos em análise, há de se considerar que estes pertencem à somente duas áreas de conhecimento, sendo que 9 cabem a área “Ciências Sociais Aplicadas”. Apenas o Grupo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas pertence a área de Ciências Biológicas.

O Quadro 2 apresenta informações referentes a cada um dos grupos em estudo. Apesar da área de Secretariado apresentar, até o momento, um número relativamente pequeno de grupos, há que se considerar que no que tange a distribuição geográfica dos mesmos, o resultado é positivo, pois existe representação na pesquisa em todas as cinco regiões do país.

Quadro 2 – Caracterização dos grupos de pesquisa e quantidade de membros.

Instituição/estado	Grupo	Ano/criação	Pesquisadores	Estudantes	Técnicos
Universidade Estadual do Centro-Oeste	Gestão do conhecimento nas ciências sociais aplicadas	2009	19	23	0
Universidade Federal do Ceará	Grupo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo	2014	6	14	2
Universidade do Extremo Sul Catarinense	Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue	2014	3	0	0
Universidade Estadual do Oeste do Paraná/PR	Grupo de pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue	2002	18	1	0
Universidade Federal de Sergipe	Grupo de pesquisas interdisciplinares em secretariado	2009	13	8	1
Universidade Federal de Viçosa	Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Secretariado Executivo	2014	3	6	1
Universidade Federal do Amapá	Núcleo de Pesquisas Aplicadas em Gestão, Secretariado Executivo e Economia NPGESSEC	2014	7	5	1
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas	Desenvolvimento regional e meio ambiente no médio Purus	2015	10	4	1
Instituto Federal de Mato Grosso	NUPESE - Núcleo de Pesquisa de Estudos em Secretariado Executivo e áreas afins	2011	4	2	0
Universidade Federal da Paraíba	Observatório Latino Americano de Pesquisa em Secretariado Executivo	2014	8	24	1

Fonte: Adaptado de CNPq (2015).

Em relação ao ano de criação, cabe uma observação importante. A maioria dos grupos foi criada recentemente, sendo que 7 deles após o ano de 2010. Possivelmente, este já seja um resultado do trabalho coletivo de pesquisa que ocorre em âmbito nacional (eventos

nacionais, criação da associação), a partir desse período. Por fim, sobre os recursos humanos, nota-se que 90% dos grupos contam com o apoio científico de estudantes e 60% com o trabalho de técnicos. Entende-se que essas duas categorias, contribuem em demasia com a qualidade das pesquisas, além de que, a inclusão dos estudantes é fundamental, uma vez que estes podem se tornar os alicerces da pesquisa secretarial no futuro.

Após essa breve caracterização do objeto de estudo, inicia-se a discussão em torno do objetivo central, qual seja, o da cooperação científica internacional realizada por esses grupos. Nesse aspecto, observa-se (Quadro 3) que no total foram encontradas 589 cooperações internacionais.

Quadro 3 – Cooperações internacionais por grupo de pesquisa.

Instituição	Grupo	Número de Cooperações
Universidade Estadual do Centro-Oeste	Gestão do conhecimento nas ciências sociais aplicadas	66
Universidade Federal do Ceará	Grupo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo	61
Universidade do Extremo Sul Catarinense	Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue	4
Universidade Estadual do Oeste do Paraná	Grupo de pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue	76
Universidade Federal de Sergipe	Grupo de pesquisas interdisciplinares em secretariado	139
Universidade Federal de Viçosa	Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Secretariado Executivo	23
Universidade Federal do Amapá	Núcleo de Pesquisas Aplicadas em Gestão, Secretariado Executivo e Economia	104
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas	Desenvolvimento regional e meio ambiente no médio Purus	43
Instituto Federal de Mato Grosso	Núcleo de Pesquisa de Estudos em Secretariado Executivo e áreas afins.	20
Universidade Federal da Paraíba	Observatório Latino Americano de Pesquisa em Secretariado Executivo	53
Total		589

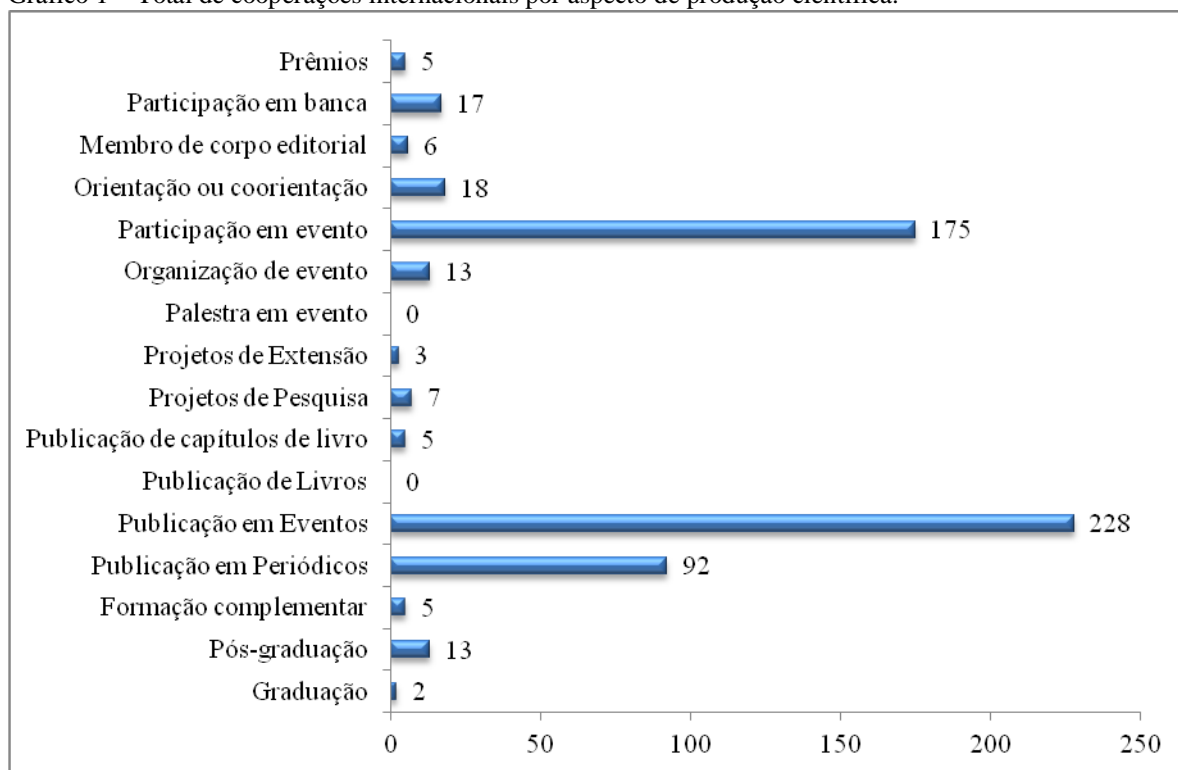
Fonte: dados da pesquisa.

Para esse total, houve a participação de todos os grupos, o que pode ser considerado um aspecto positivo, pois demonstra que os pesquisadores estão em conformidade com o entendimento de Cruz *et al.* (2011), no que tange a importância da valorização da cooperação científica internacional. Nessa análise, destacam-se os grupos da Universidade Federal de Sergipe e da Universidade Federal do Amapá, que juntos desenvolveram 41% do total de cooperações identificadas.

Na sequência, apresentam-se também os aspectos de produção científica nos quais foram identificadas cooperações internacionais. Conforme demonstra o Gráfico 1, os grupos

de pesquisa têm apresentado maior colaboração internacional em três aspectos: publicação em eventos, participação em eventos e publicação em periódicos internacionais, respectivamente.

Gráfico 1 – Total de cooperações internacionais por aspecto de produção científica.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados do Gráfico 1 demonstram que a grande maioria das cooperações na área de Secretariado (55%) ocorre dentro do indicador “publicações”. Além disso, há que se considerar que a participação em eventos (a qual representa 29,6% do total) também ocorre, muitas vezes, em função da obrigatoriedade de apresentação dos artigos em eventos para fins de publicação. Esse resultado pode ser decorrente da elevada pontuação que a CAPES e o CNPq atribuem as iniciativas de publicação internacional nas avaliações dos currículos de professores pesquisadores e também nas avaliações de cursos, conforme apresentado no aporte teórico (CAPES, 2015).

Além disso, outro fator que impulsiona fortemente a quantidade de publicações internacionais é a possibilidade, cada vez mais recorrente, de redes de pesquisadores (MELLO; CRUBELLATE; ROSSONI, 2010; SCHMIDT; CIELO; SANCHES, 2012), na qual as fronteiras internacionais são facilmente superadas.

Contudo, ao analisar o Gráfico 1, percebe-se também que a área secretarial ainda enfrenta uma série de desafios no que tange a cooperação internacional. Isto porque, dentre os 16 aspectos analisados, 11 apresentam número reduzido de ingresso em esfera internacional e outros dois (palestra em evento internacional e publicação de livro com equipe internacional) não foram identificados até o momento. Nesse sentido, entende-se que para o fortalecimento da pesquisa, e principalmente, para o reconhecimento da área, seria fundamental que também

estes quesitos passem a fazer parte da agenda dos pesquisadores da área. Por exemplo, aspectos como, formação acadêmica no exterior, projetos de pesquisa de âmbito internacional, orientação e participação em banca estrangeira, são elementos que congregam reconhecimento ao pesquisador, e conseqüentemente, ao grupo, instituição e área de conhecimento que o mesmo representa.

Tabela 1 – Cooperações internacionais por grupo, por indicador e por aspecto.

		IFAM	UNICENTRO	UFC	UNESC	UNIOESTE	UFS	UFV	UNIFAP	IFMT	UFPB	Total
Formação acadêmica ou complementar	Graduação	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Pós-graduação	0	3	1	0	1	1	2	1	3	1	13
	Formação complementar	0	2	1	0	1	0	0	1	0	0	5
Publicações	Periódicos	16	6	5	0	7	4	1	50	1	1	91
	Eventos	17	17	39	0	36	84	9	5	3	19	229
	Livros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Capítulos	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5
Projetos	Pesquisa	0	3	0	0	2	0	0	0	0	2	7
	Extensão	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Eventos	Palestra em evento internacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Organização de evento internacional	0	2	2	0	6	1	0	0	1	1	13
	Participação em evento internacional	9	24	11	4	22	47	11	8	11	28	175
Orientações	Orientação ou coorientação de aluno estrangeiro ou aluno em estágio fora do país	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	18
Corpo editorial	Membro de corpo editorial de revista internacional	1	4	0	0	0	0	0	0	0	1	6
Bancas	Participação em banca estrangeira	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	17
Prêmios e títulos	Recebimento de premiação internacional	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	5
Total		43	66	61	4	76	139	23	104	20	53	589

Fonte: Dados da pesquisa.

A pesquisa também permite a visualização de cada um dos aspectos em análise, a partir da participação dos dez grupos de pesquisa. Assim, em relação ao indicador “Formação acadêmica ou complementar”, entende-se que o Grupo Gestão do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas, da Unicentro, está mais atento ao olhar internacional, uma vez que existem nesse grupo nove experiências no exterior. Essas formações adquiridas em países estrangeiros podem se tornar um referencial perante a qualidade da pesquisa e também do ensino.

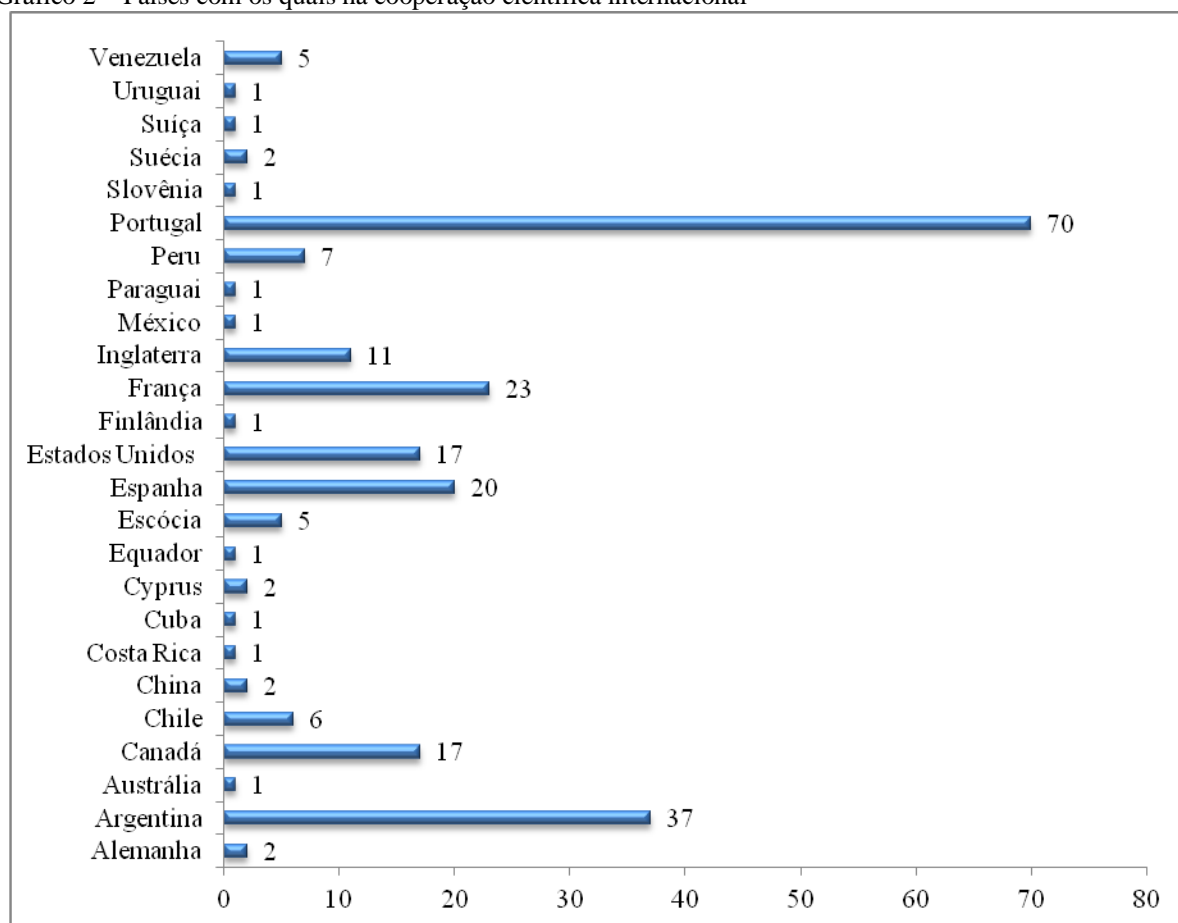
Sobre os indicadores “Publicações” e “Eventos”, conforme já discutido, a grande maioria dos grupos apresenta um número considerável de participações internacionais, principalmente, no que se refere a publicação em periódicos e anais de congressos (eventos), bem como, participação em eventos internacionais.

Já em relação aos indicadores “Projetos”, “Orientações”, “Corpo editorial” e “Bancas”, poucos grupos possuem pontuação nesses quesitos, e os que possuem, são ainda, em número bem reduzido. Porém, cabe ressaltar que esses aspectos são, de fato, elementos bastante complexos, pois demandam, muitas vezes, elevada titulação e experiência comprovada por parte dos pesquisadores envolvidos. Além disso, esses aspectos requerem que os pesquisadores tenham relações sólidas por um longo período de tempo com grupos estrangeiros, ou seja, necessita de uma rede de contatos internacional bem fortalecida. Destaque, contudo, para o Grupo de pesquisa da Unifap, o qual possui um número considerável de orientações em nível de pós-graduação (18) e de participação em bancas (17).

Por fim, identificou-se que os pesquisadores da área secretarial aqui investigados, receberam, até o momento, 5 prêmios internacionais, os quais foram obtidos em quatro grupos. Esse quesito possivelmente será aprimorado, a partir do reconhecimento dos pesquisadores e da área como um todo.

Na sequência, a pesquisa permitiu também analisar com quais países os grupos em estudo realizam suas cooperações internacionais. Esse resultado pode ser visualizado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Países com os quais há cooperação científica internacional



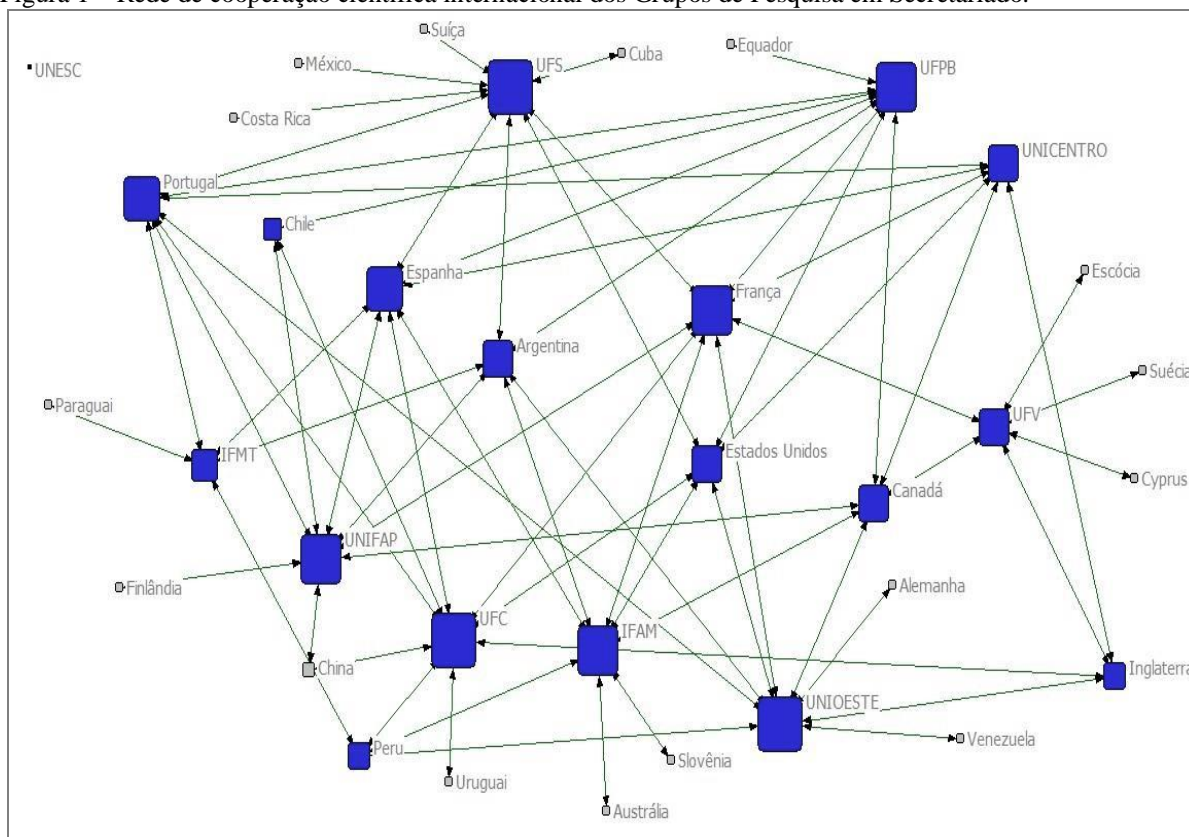
Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar o Gráfico 2, evidencia-se que os grupos investigados cooperam internacionalmente com 25 países distintos, distribuídos em 4 continentes, com destaque para os continentes americano e europeu. Em relação aos países no qual a cooperação ocorre com maior frequência, Portugal se destacou, com 70 cooperações. Esse resultado pode ser decorrente das facilidades em relação à língua materna entre os dois países. Em segundo lugar, a cooperação com a Argentina também merece menção, uma vez que se constatou a existência de 37 colaborações com este país. Nesse caso, a proximidade geográfica e as variáveis linguísticas e culturais podem ter contribuído favoravelmente para o resultado.

Cabe ressaltar que no gráfico são visualizadas somente 236 cooperações de um total de 589. Isso porque, as demais cooperações apesar de serem de domínio internacional, foram realizadas no Brasil, a exemplo de eventos de âmbito internacional que ocorrem em distintos estados brasileiros.

Por fim, uma última análise merece destaque, qual seja, a forma com que a cooperação foi estabelecida entre os grupos de pesquisa e os países com os quais há colaboração. Para tanto, desenvolveu-se uma análise de redes (Figura 1) para demonstrar essas relações.

Figura 1 – Rede de cooperação científica internacional dos Grupos de Pesquisa em Secretariado.



Fonte: Dados da pesquisa.

Primeiramente, o mapa de redes permite visualizar que 9 grupos possuem colaborações científicas com outros países, sendo que apenas um dos grupos investigados ainda não desenvolveu esse tipo de laços. As cooperações desse grupo (Unesc), mesmo que consideradas de âmbito internacional, até o momento ocorreram somente no território brasileiro.

Dentre todos os grupos de pesquisa da área secretarial houve destaque para os grupos oriundos das seguintes instituições⁷: UFS, Unioeste e UFC, que possuem laços com 9 países diferentes, e na sequência, UFPB, Unifap e IFAM, que possuem laços com 8 países distintos. Vale destacar ainda, que o tamanho do quadrado das IES na rede também é influenciado pela intensidade das relações entre os atores envolvidos (grupo e país), sendo que quanto maior o quadrado, mais intensa sua colaboração com os respectivos países. Este é outro elemento muito importante, pois demonstra a continuidade de uma cooperação e a formação de uma estreita rede de colaboração.

⁷ Na rede esta significância é representada pelo tamanho do quadrado, sendo que quanto maior o tamanho do mesmo, maior a importância desse ator dentro da rede.

Em relação aos países, os de maior destaque aparecem na rede em cor azul e com tamanho maior, sendo eles: França, que apresentou laços com 8 grupos diferentes, isto é, pela grande maioria dos grupos investigados neste estudo. Na sequência, Portugal e Espanha (laços com 7 grupos) e Canadá, EUA e Argentina, os três demonstrando cooperação com 6 grupos distintos. Ainda, em relação aos países, os que aparecem na rede em cor cinza foram os menos procurados pelos grupos e por isso de menor relevância na rede, uma vez que a cooperação com estas nações ocorreu até o momento somente com um ou dois grupos de pesquisa.

A partir do exposto no decorrer dos resultados, evidencia-se que os dez grupos de pesquisa em Secretariado no Brasil compreendem a importância da cooperação internacional, uma vez que todos, em maior ou menor grau, têm desenvolvido ações neste sentido. Quanto mais relações e mais intensas forem, maior também será o ganho advindo dessas cooperações, tanto para o pesquisador, quanto para o grupo e a instituição como um todo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cooperação tem se destacado no campo acadêmico-científico, principalmente em âmbito internacional, dado o fortalecimento e os ganhos advindos desse tipo de colaboração, tanto para os pesquisadores, quanto para os cursos de graduação e pós-graduação, em momentos de avaliações, ou então, frente a editais e agências de fomento. Além disso, as cooperações são importantes pelo compartilhamento de recursos, experiências e ideias que ocorrem entre os atores.

Assim, dada à importância da cooperação, neste estudo analisou-se a cooperação científica internacional dos membros integrantes dos grupos de pesquisa em Secretariado Executivo no Brasil. Os principais resultados apontam que os pesquisadores entendem a importância do comportamento cooperativo com pesquisadores de outros países, uma vez que todos os grupos, em maior ou menor número, possuem produções científicas dessa natureza. Esse resultado é fundamental, principalmente em áreas mais recentes no campo científico, como o caso do Secretariado Executivo, e para tanto, deve ser incentivado pelos líderes dos grupos, pelas instituições e pela própria associação nacional de pesquisa da área.

Dentre os tipos de produção, os grupos de pesquisa têm apresentado maior colaboração internacional no indicador “publicações”, o que pode ser decorrente da elevada pontuação que a CAPES e o CNPq atribuem as iniciativas de publicação internacional. Contudo, a área secretarial ainda enfrenta uma série de desafios em relação a outros tipos de produção, a exemplo da formação dos pesquisadores e do desenvolvimento de projetos de pesquisa e extensão em âmbito internacional. Nesse sentido, seria fundamental a realização de discussões e reflexões entre os pesquisadores, a fim de superar essas lacunas.

Em relação aos países com os quais ocorre cooperação também ainda existem desafios a serem superados. Isto pois, as cooperações ocorrem em maior frequência com Portugal e Argentina, que são nações em que há facilidades em relação à língua materna e proximidade geográfica. Neste aspecto, seria importante desenvolver trocas também em maior intensidade com outros países, nos quais as diferenças culturais e linguísticas poderiam agregar mais conhecimentos e ganhos.

Assim, ao revelar a atual configuração colaborativa da pesquisa internacional no Secretariado, acredita-se que a presente investigação trouxe contribuições para subsidiar reflexões salutares aos grupos de pesquisa e à comunidade acadêmica da área, como um todo.

Quanto às limitações, salienta-se que foram considerados neste estudo, apenas os pesquisadores vinculados aos grupos de pesquisa da área secretarial. Assim, demais pesquisadores, que não estejam cadastrados nestes grupos, mas que porventura desenvolvem estudos ou outras formas de produção científica na área, não foram aqui contabilizados.

Recomenda-se, como agenda de pesquisas futuras, uma exploração maior quanto ao tema e a área das publicações desenvolvidas pelos pesquisadores pertencentes aos grupos, a fim de investigar se as produções científicas internacionais versam de fato, sobre o secretariado, ou então transitam em áreas interdisciplinares.

REFERÊNCIAS

BALESTRIN, A.; VERSCHOORE, J. R.; REYS JUNIOR, E. O campo de estudo sobre redes de cooperação interorganizacional no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, n. 3, p. 458-477, maio/jun., 2010.

BITTENCOURT, O. N. da S.; KLIEMANN NETO, F. J. **Rede Social no Sistema de Saúde: Um Estudo das Relações Interorganizacionais em Unidade de Serviços de HIV/AIDS**. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 13, edição especial, p. 87-104, 2009.

CAPES. **Portaria nº 36, de 21 de março de 2013**, 2013.

CAPES. Programa Geral de Cooperação Internacional. **Edital de Seleção para Projetos Conjuntos de Pesquisa, Projetos de Parcerias Universitárias e Candidaturas Individuais**: Edital nº. 02, 2015.

CAPES. **Ficha de Avaliação do Programa**. 2015. Disponível em: <http://www.capes.gov.br>. Acesso em 05/ 2015.

CAPES; AEX. **Portaria nº 47, de 30 de abril de 2013**. 2013.

CAPES; CNPq; DAAD. **Programa Conjunto de Bolsas de Doutorado na República Federal da Alemanha**: Chamada nº. 03/2015 - EDITAL Nº 07. 2015.

CNPq. **Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil**. Disponível em: <http://lattes.cnpq.br/web/dgp>. Acesso em 05/ 2015.

CNPq. **Bolsa de Produtividade em Pesquisa**. 2015. Disponível em: <http://www.cnpq.br/web/guest/view/>. Acesso em 05/ 2015.

CNPq; CISB; SAAB. **Chamada de Projetos N. 42/2014**: Programa Ciência sem Fronteiras, 2014.

CRUZ, A. P.; ESPEJO, M. M. dos S. B.; COSTA, F.; ALMEIDA, L. B. de. Perfil das redes de cooperação científica: congresso USP de controladoria e contabilidade - 2001 a 2009. **Revista Contabilidade e Finanças**. São Paulo, v. 22, n. 55, p. 64-87, jan – abr, 2011.

DURANTE, D. **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

FARIA, L.; COSTA, M. C. da. Cooperação Científica Internacional: estilos de atuação da Fundação Rockefeller e da Fundação Ford. **Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, 2006, p. 159 - 191.

GAMA, W.; VELHO, L. A cooperação científica internacional na Amazônia. **Revista Estudos Avançados**, v.19, n. 54, 2005.

GEORGHIOU, L. *Global cooperation in research*. **Research Policy**, v. 27, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KAPEL, K. K. **A cooperação técnica triangular na política externa do governo Lula: diversificando as linhas de Cooperação Sul-Sul**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do RS. Porto Alegre/RS. 2009. Disponível em: < <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/21520/000736636.pdf?sequence=1> > Acesso em: 03 jun. 2015.

KATZ, J. S.; MARTIN, B. R. *What is Research Collaboration?* **Research Policy**, n.26, p.1-18, 1997.

KERCH, A. L.; SCHNEIDER, L. G. S. O Brasil na Cooperação Internacional para o Desenvolvimento: a atuação brasileira na Cooperação Sul-Sul. In: VI Encontro de Estratégia, 2013. Bento Gonçalves/RS. **Anais**. Bento Gonçalves: VI Encontro de Estratégia, 2013.

LIMA, R.; VELHO, L. M.; FARIA, L. Indicação bibliométrica de cooperação internacional. **Perspectivas da Ciência da Informação**, v.12, n.1, p.50-64, jan-abr, 2007.

LOADER, R. *Transaction Costs and relationships em agri-food systems*. Proceedings of the 2nd International Conference on Chain Management, 1995.

LUUKKONEN, T; PERSSON, O. SILVERTSEN, G. *Understanding patterns of international scientific collaboration*. **Science, Technology & Human Values**. v.17, n. 1, 1992.

MELLO, C. M.; CRUBELLATE, J. M.; ROSSONI, L. Dinâmica de Relacionamento e Prováveis Respostas Estratégicas de Programas Brasileiros de Pós-Graduação em Administração à Avaliação da CAPES: Proposições Institucionais a partir da Análise de Redes de Co-Autorias. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 3, p. 434-457, maio/jun. 2010.

MÉNARD, C. The economics of hybrid Organizations. **Journal of Institutional and Theoretical Economics**. v. 160, n. 3, p. 345-376, 2004.

MERLIN, G.; PERSSON, O. *Studying research collaboration using co-authorship*. **Scientometrics**, v.36, n.3, 1996.

NUNES, B. F. O sistema de C T no Brasil e a cooperação internacional: notas sobre a experiência Capes/Cofecub. **R B P G**, Brasília, v. 3, n. 6, p. 234-253, dez. 2006.

ROSSONI, L. **A Dinâmica de Relações no Campo da Pesquisa em Organizações e Estratégia no Brasil**: uma Análise Institucional. 296 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2006.

SÁNCHEZ, E. R. **Cooperación y desarrollo**: nueve preguntas sobre el tema. Burgos, España: Amycos, 2002.

SANTOS, C. G. dos; CARRION, R. da S. M. Sobre a governança da cooperação internacional para o desenvolvimento: atores, propósitos e perspectivas. **RAP**, Rio de Janeiro. nov./dez. 2011.

SATO, E. A Cooperação internacional: uma componente essencial das relações internacionais. **RECIIS – R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde**. Rio de Janeiro, v.4, n.1, p.46-57, mar., 2010.

SCHMIDT; C.; CIELO; I.; SANCHES, F. **Mapeamento de redes: um estudo sobre as relações entre universidades e docentes em cursos de Secretariado Executivo**. In: DURANTE, Daniela. Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

ZYLBERSZTAJN, D.; FARINA, E. Dynamics of network governance: a contribution to the study of complex forms. **Série Working Paper** n. 03/026, São Paulo, 2006.

ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO - ENASEC: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO

Caroline Monteiro
kcarolmonteiro@gmail.com

Katiane Crotti
katycrotti@hotmail.com

Carla Santos
carlasantos@unicentro.br
UNICENTRO

RESUMO: Considera-se o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo - ENASEC um evento de grande relevância ao secretariado executivo por permitir a discussão de temas da área secretarial, a partir do viés acadêmico promovido pela Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC). Por isso, este estudo, de abordagem quantitativa, possui como objetivo geral analisar bibliometricamente a produção científica dos autores nos anais do ENASEC, categorizando-as por grupos de trabalho. E como objetivos específicos: identificar as áreas de concentração das produções científicas; verificar a evolução do número de publicações por grupo de trabalho; levantar as referências utilizadas nas produções científicas e identificar a reincidência dos autores mais citados nos trabalhos analisados, e; levantar a reincidência de publicações por Instituição nas produções científicas, dos trabalhos completos, nos anais do ENASEC. Neste contexto, tem como questionamento: Quais as possibilidades de linha de pesquisa em secretariado executivo, com base nas produções científicas publicadas nos anais do ENASEC nas três edições do evento? Concluiu-se que a pesquisa em secretariado está em crescimento, por isso, pode se inferir que para que a área consolide-se como ciência, produções precisam ser estimuladas.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado Executivo. ENASEC. Estudo Bibliométrico.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo passa, constantemente, por evoluções significativas que contribuem para o crescimento e fortalecimento da área. De acordo com Nonato Júnior (2009) os mecanismos técnicos, táticos e estratégicos do secretariado executivo mudaram consideravelmente nas últimas três décadas, possibilitando aproximar-se de novas tecnologias e atender novas demandas do mercado.

No campo da educação, a profissão também teve diversas conquistas a partir da instauração e disseminação dos cursos superiores pelas universidades no Brasil, abrindo o caminho para a pesquisa científica no secretariado (NONATO JÚNIOR, 2009). No entanto, verifica-se que “a pesquisa científica é incipiente entre os profissionais da área” (BÍSCOLI; BILERT, 2013, p. 12). Durante (2012) corrobora com as autoras e ressalta que talvez devido à formação acadêmica no secretariado ainda ser recente, não se instaurou a cultura da pesquisa científica, por esta razão ainda possuem poucas literaturas produzidas e disponíveis aos profissionais da área.

Neste sentido, observa-se que a pesquisa no secretariado encontra-se em fase inicial, portanto, existe um percurso a ser transcrito a fim de solidificar a área em termos acadêmicos e produzir avanços de conhecimentos científicos (IIZUKA; ALMEIDA, 2014). Sob tal enfoque, algumas dificuldades precisam ser superadas a partir da realização de pesquisas que fortaleçam o campo do secretariado.

Com isso, identifica-se a necessidade de mais produções científicas na área para que se consiga vincular o secretariado como um campo de conhecimento científico (NONATO JÚNIOR, 2009; MAÇANEIRO, 2011; BÍSCOLI; BILERT, 2013). Para tanto, Maçaneiro (2011, p. 78) ressalta que “são necessárias reflexões e discussões inerentes à construção da identidade científica na área de secretariado executivo, para que possamos crescer e se firmar enquanto ciência”.

Bíscoli e Bilert (2013) destacam alguns fatores que dificultam a evolução da pesquisa científica em secretariado. Um deles refere-se à ausência de cursos de mestrados e doutorados na área, outro fator é a existência de poucas revistas científicas para divulgação de trabalhos científicos inerentes ao secretariado, e também da pouca existência de eventos científicos para que se possam divulgar tais pesquisas.

Segundo Bíscoli (2011), o ENASEC conquistou o reconhecimento dos docentes, pesquisadores e profissionais da área como uma iniciativa importante ao desenvolvimento da pesquisa em secretariado executivo, devido à formatação dos trabalhos e pela participação nacional de pesquisadores nas discussões para estruturar a área e conquistar os avanços na pesquisa.

Até o momento, o evento teve três edições realizadas nos anos de 2010, 2011 e 2013. Considerando os trabalhos completos publicados na primeira edição houve quatorze pesquisas aprovadas. Já em 2011, houve um aumento significativo, o número total foi de 40 trabalhos, e no ano de 2013 a quantidade pode ser considerada equitativa à de 2011: foram trinta e nove os trabalhos completos.

Deste modo, o ENASEC configura-se como um evento que possibilita a divulgação das pesquisas no secretariado por permitir a discussão dos diversos temas que compõe a área do secretariado executivo. Neste contexto, esta pesquisa possui como problemática norteadora, o seguinte questionamento: Quais as possibilidades de linha de pesquisa em secretariado executivo, com base nas produções científicas publicadas nos anais do ENASEC nas três edições do evento?

Para tanto, tem-se como objetivo geral analisar bibliometricamente a produção científica dos autores nos anais do ENASEC, categorizando-as por grupos de trabalho. Assim, para alcançar o propósito central do artigo estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: a) identificar as áreas de concentração das produções científicas nas edições do evento; b) verificar a evolução do número de publicações por grupo de trabalho do evento; c) levantar as referências utilizadas nas produções científicas, e identificar a reincidência dos autores mais citados nos trabalhos analisados; d) levantar a reincidência de publicações por Instituição nas produções científicas, dos trabalhos completos, nos anais do ENASEC.

Com isso, o desenvolvimento desta pesquisa justifica-se por demonstrar a importância do evento como meio de divulgação e publicação das pesquisas realizadas, gerando a oportunidade de debates teórico-críticos, que oportunizem reflexão e interação, estimulando a produção científica na área secretarial possibilitando, dessa forma, aliar a teoria à prática. A pesquisa também se justifica por servir de estímulo aos pesquisadores,

profissionais e docentes para continuarem realizando pesquisas científicas, bem como demonstrar sobre as possibilidades de linha de pesquisa em secretariado executivo, além de traçar um perfil geral sobre a produção científica do secretariado.

Este artigo compõe-se de cinco partes: a primeira delas refere-se a esta introdução; a segunda apresenta o referencial teórico acerca da temática levantada; a seguinte contempla os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa e; na sequência, os dados são tratados e analisados; e por fim as principais conclusões e contribuições do estudo são expostas juntamente com as sugestões de pesquisas futuras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A necessidade de evolução do campo secretarial por meio da pesquisa

Nas últimas décadas é notória a evolução da profissão de secretariado executivo. O desenvolvimento da profissão pode ser atribuído à mudança de perfil que acompanhou as demandas organizacionais e o aumento da busca pela formação superior específica na área secretarial (DURANTE, *et al.*, 2011).

Neste contexto, observa-se que o profissional de secretariado executivo conseguiu adaptar-se ao novo cenário de mudanças e avanços do mercado, o que demandou deste profissional novos conhecimentos, aprendizados e produções científicas que pudessem ser fonte de consulta e aprimoramento (CORDEIRO; FÁVERO, 2011).

Para Reis (2011) as evoluções do perfil dos profissionais secretariais, provindas da globalização, demandou que as instituições de ensino superior voltassem sua atuação para a preparação dos acadêmicos de acordo com as necessidades do mercado. Assim, o surgimento dos cursos superiores de secretariado executivo foi um passo significativo no processo de evolução da área, bem como cresce a cada ano, o número de cursos nos estados brasileiros. Visto que, o curso de nível superior de secretariado possibilita uma formação e preparação mais completa, sólida e interdisciplinar dos profissionais para o mercado de trabalho (DURANTE, *et al.*, 2011).

Sob tal enfoque, Nonato Júnior (2009) ressalta que a disseminação de cursos superiores nas universidades do Brasil abriu caminhos para o desenvolvimento da pesquisa científica em secretariado. Tal advento contribui para uma produção científica reconhecida e alicerçada no saber secretarial, capaz de promover cada vez mais a pesquisa científica na área (DURANTE, *et al.*, 2011).

Mesmo com a evolução e reconhecimento conquistado, depara-se ainda com o questionamento a respeito da necessidade de formação superior para atuação do secretariado. Conforme Durante *et al.* (2011), tal questionamento demonstra que permanece a ideia do profissional submisso e executor de atividades rotineiras o que não justificaria a formação específica em secretariado executivo.

Desta forma, evidencia-se que ainda é necessário conquistar espaço e reconhecimento da sociedade, a fim de que a profissão seja vista como área de conhecimento que possui um campo de estudo e atuação específica (NONATO JÚNIOR, 2009; MAÇANEIRO, 2011; BÍSCOLI; BILERT, 2013). Para tanto, os cursos precisam ser fortalecidos com pesquisas científicas que comprovem a habilidade e competência deste profissional tanto para atividades organizacionais como de pesquisa.

Verifica-se, assim, que além da prática, a área precisa se fortalecer com pesquisas científicas. Nesse sentido, Françaço e Jonas (2011, p. 5) explanam que:

É importante lembrar que o curso não pode basear-se exclusivamente na aplicação prática, é imprescindível a complementação do conhecimento gerado pelas pesquisas científicas, que são componentes intelectuais necessários à construção do mundo profissional e acadêmico.

Neste sentido, para haver prática é necessário conhecer e desenvolver o campo teórico que embasará toda a aplicação prática das atividades secretariais. Por esta razão, torna-se relevante despertar nos acadêmicos o interesse pela pesquisa científica por meio da participação de projetos, pois isso auxiliará os futuros profissionais a compreender melhor o campo em que atuará. Além disso, torna-se importante o envolvimento dos acadêmicos em grupos de estudos para que a produção científica na área consiga alavancar (FRANÇAÇO; JONAS, 2011).

Entretanto, para atender a demanda de pesquisas aplicadas ao secretariado, os cursos superiores buscam responder aos diversos questionamentos que emergem na profissão, como também procuram avançar os estudos científicos com o intuito de descobrir uma identidade ao curso de Secretariado Executivo (CORDEIRO; FÁVERO, 2011).

Nonato Júnior (2009, p. 130), propõe uma epistemologia do secretariado, pois acredita que “uma área que não possui seus próprios conceitos de ordem filosófica e científica ficará sempre atrofiada à condição de técnica ou, no máximo, de resenha sobre o conhecimento das outras ciências”. Dessa forma, pode-se inferir que a epistemologia tem como finalidade investigar o secretariado como área do conhecimento, considerando suas características, potencialidades e suas relações históricas e teóricas. Sob esta perspectiva, Cordeiro e Fávero (2011, p. 5) acrescentam que “[...] por mais esforço que vários profissionais façam dentro da academia, ainda falta alavancar a profissão para o pensamento científico, ou seja, que a área desenvolva a sua própria vertente filosófica”. No entanto, a pesquisa científica em secretariado executivo tem se demonstrado persistente na busca pela construção da identidade secretarial (MAÇANEIRO, 2011), e está aberta a dialogar com outras áreas do conhecimento a fim de se tornar uma importante área do saber (CORDEIRO; FÁVERO, 2011).

Portanto, o secretariado somente será consolidado como área do conhecimento por meio de pesquisas científicas, para isso, necessita-se o comprometimento dos acadêmicos, profissionais e docentes com o pesquisar e tornar suas pesquisas referência para área secretarial.

2.2 Importância da Pesquisa Científica para o Secretariado

A partir dos estudos levantados, observou-se que somente será possível o secretariado executivo evoluir como ciência e ter seu campo de conhecimento próprio, se a pesquisa conquistar credibilidade, pois “a pesquisa é o que fundamenta a ciência” (CORDEIRO; FÁVERO, 2011, p. 3). Para Bíscoli (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 produção do conhecimento científico são necessários recursos metodológicos, levantamento da literatura sobre o tema e processos investigativos que compõe a pesquisa (FÁVERO, 2012; ARRUDA, 2013). Além disso, Arruda (2013, p. 8) ressalta que:

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.

As autoras Bíscoli e Bilert (2013) também destacam que há a necessidade de se estruturar a pesquisa em secretariado executivo, mas existem alguns fatores que dificultam essa consolidação da pesquisa. Hoje, ainda não existem linhas de pesquisa reconhecidas, isso se dá devido à “falta de esclarecimento junto aos órgãos competentes e mesmo entre a categoria de docentes e pesquisadores com uma visão clara das perspectivas teóricas possíveis para área do secretariado” (BÍSCOLI, 2012, p. 41).

Com isso, a ausência de linhas de pesquisa reconhecidas pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Capes dificulta o estabelecimento de cursos de mestrados e doutorados na área, o que pode ser considerado como barreira, pois a formação dos docentes em cursos de pós-graduação traz credibilidade às pesquisas desenvolvidas (BÍSCOLI; BILERT 2013). As revistas científicas são os principais meios para levar a sociedade o conhecimento construído a partir das pesquisas. Assim, outro fator levantado trata da existência de poucas revistas científicas com *Qualis* reconhecido pela Capes para a divulgação das pesquisas do secretariado (BÍSCOLI; BILERT 2013).

Além disso, também existem poucos eventos científicos da área secretarial que promovem a discussão da evolução da pesquisa. No entanto, um dos eventos mais conhecidos da área é o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo- ENASEC. O evento já teve três edições, mas a partir dos debates realizados no 2º ENASEC “foi possível perceber a necessidade e o amplo interesse de envolvimento dos pesquisadores na identificação e no desenvolvimento dos quesitos que possam levar à evolução da pesquisa em secretariado executivo” (BÍSCOLI, 2012, p. 41).

A Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado, ABPSEC é a responsável pelo ENASEC. Segundo o site da ABPSEC (2015), o evento acadêmico-científico visa discutir a pesquisa científica em secretariado em âmbito nacional, com a finalidade de desenvolver o meio acadêmico, científico e profissional e tem como público alvo graduandos e pós-graduandos, docentes, pesquisadores das áreas e coordenadores de curso de todo o país.

As três edições ocorreram em 2010, 2011 e 2013, e em 2015 realizará sua quarta edição. O ENASEC torna-se cada vez mais reconhecido na área pelo espaço que abre para debater os diferentes temas que compõe o secretariado executivo. Observa-se também, que o número de trabalhos publicados aumenta a cada edição, oportunizando conhecer os diferentes pesquisadores da área e os diversos campos pesquisados no secretariado.

Por esta razão, o ENASEC instigou o desenvolvimento desta pesquisa, pois se verifica que é uma oportunidade para publicação das diversas pesquisas dos profissionais e pesquisadores da área, como também um momento de troca experiências entre profissionais de diversas realidades do Brasil.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo bibliométrico, de natureza descritiva. A bibliometria refere-se a uma técnica quantitativa e estatística que visa medir os índices de produção e disseminação do conhecimento científico (ARAÚJO, 2006). Neste sentido, estudos bibliométricos são utilizados em áreas distintas do conhecimento para obter indicadores de produção científica (FERREIRA, 2010).

Visto que a bibliometria é um método relativamente novo, para a construção das informações deste estudo, o modelo adotado como base foi o de trabalhos já publicados na área secretarial que utilizaram a bibliometria. Desta forma, realizou-se uma busca no Portal de Periódicos da Capes e o resultado encontrado foi de um artigo científico: a produção de Silva; Barros e Barbosa (2012). Por isso, adotou-se esse estudo como base devido ao fato do método não constar formalizado na maioria dos livros.

A abordagem adotada foi a quantitativa devido ao fato de objetivar realizar a mensuração precisa de algo (COOPER; SCHINDLER, 2011). No caso de estudo, relaciona-se à quantificação das produções científicas, na área secretarial, no evento ENASEC. Quanto aos meios de investigação, a base de dados foram os anais da produção científica, disponibilizados nos *CD-ROM*, do evento. Para a consecução deste estudo tais produções foram ponderadas tendo como objetivo analisar a produção científica dos autores nos anais do ENASEC.

Para a coleta de dados realizou-se um levantamento dos trabalhos completos já publicados nas 03 (três) edições do ENASEC, compreendidas nos períodos de 2010, 2011 e 2013. O universo foi o acervo completo do ENASEC, editado de maneira independente em 03 edições, perfazendo um total de 93 artigos. O material foi analisado durante o mês de maio de 2015.

Desta forma, na análise dos dados, foram categorizadas por grupos de trabalho. Por fim, utilizaram-se técnicas estatísticas descritivas por meio da utilização do software *Microsoft Excel*[®] e também do pacote estatístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*[®].

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na sequência, os resultados encontrados por meio da análise bibliométrica são apresentados. Inicialmente procedeu a filtragem do número de publicações de trabalhos completos em cada edição do evento.

Quadro 1 - Número de trabalhos completos por evento

Evento	Total por evento
I ENASEC	14
II ENASEC	40
III ENASEC	39
Total geral	93

Fonte: elaborado pelos autores (2015)

Ao realizar um comparativo entre as produções científicas dos três anos, observa-se um crescimento nas edições II e III em relação à primeira edição.

A 1ª edição do ENASEC estabeleceu o objetivo de

reunir professores, acadêmicos, pesquisadores e coordenadores de curso para debates técnico-científicos nos quais os focos eram a instituição de uma Linha de Pesquisa em Secretariado Executivo e a ampliação dos meios de divulgação importantes para a graduação em Secretariado Executivo, tais como Revistas Científicas e Anais de Eventos (1º ENASEC, 2010).

Como o número relacionado aos anos de 2011 e 2013 são equitativos pode-se inferir que o menor número de trabalhos do primeiro evento pode relacionar-se ao fato de possível desconhecimento do evento por parte de alguns pesquisadores. Neste sentido, espera-se que na 4ª edição, que será realizada em outubro de 2015, o número de publicações eleve-se devido a maior divulgação do ENASEC nas Universidades e, também, por meio do sítio eletrônico e nas redes sociais visando. Desta forma, despertar o interesse dos pesquisadores, tanto docentes quanto discentes, da área do secretarial com vistas a fortalecer a pesquisa e as problemáticas profissionais por meio de produções científicas atingindo, assim, uma maior gleba populacional.

4.1 Áreas de concentração das produções científicas do ENASEC

Para a análise das áreas de concentração das produções científicas do ENASEC, utilizaram-se oito categorias, tendo como base os grupos de trabalhos definidos, pela ABPSEC, para o IV ENASEC:

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

4.1.1 Áreas do I ENASEC

O próximo quadro apresenta o número de trabalhos completos publicados no I ENASEC:

Quadro 2 - Número de trabalhos completos I ENASEC - 2010

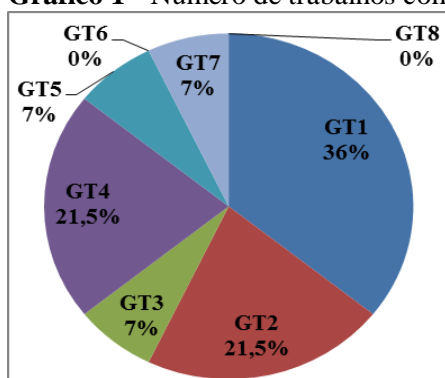
	Categoria	Nº de trabalhos completos
GT1	Contexto da profissão e do mercado de trabalho	05
GT2	Assessoria e Gestão Secretarial	03
GT3	Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado	01
GT4	Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado	03
GT5	Formação profissional, ensino e aprendizagem em Secretariado	01
GT6	Pesquisa em Secretariado	00
GT7	Línguas (materna e estrangeiras)	01

GT8	Outros temas que interessam ao Secretariado	00
Total		14

Fonte: elaborado pelos autores (2015)

No primeiro evento constata que a categoria que mais teve publicações foi a que trata do Contexto da profissão e do mercado de trabalho (GT1) totalizando 36% dos trabalhos apresentados e, seguido pela categoria GT2 (Assessoria e Gestão Secretarial) e GT4 (Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado) totalizando 21,5% cada. Ademais, duas categorias de pesquisa não foram contempladas com artigos: a área de pesquisa (GT6) e outros temas de interesse (GT8). Tal fator pode estar relacionado ao fato de que a pesquisa em secretariado está em fase de consolidação, por isso, há uma trajetória a ser percorrida com a finalidade de produzir avanços de conhecimentos científicos, consequentemente, solidificando a área em termos acadêmicos e (IIZUKA; ALMEIDA, 2014).

Gráfico 1 - Número de trabalhos completos I ENASEC - 2010



Fonte: elaborado pelos autores (2015)

A partir da análise, verifica-se que no I ENASEC os autores concentraram suas pesquisas nas áreas relacionadas ao mercado de trabalho e às áreas de assessoria. Visto que se faz necessário o desenvolvimento do campo teórico que alicerçará a prática das atividades secretariais, objetivando o entendimento do campo de atuação, é preciso estimular nos acadêmicos o interesse pela pesquisa científica (FRANÇOSO; JONAS, 2011).

4.1.2 Áreas do II ENASEC

A segunda edição do evento contou com 40 trabalhos completos. A evolução apresentada é de 185% quando comparados os números de publicações entre as duas edições. Para tanto, pode-se inferir que a linha proposta pelos organizadores do evento: “A evolução da profissão por meio da pesquisa” foi seguida haja vista que as publicações contemplaram todas as categorias disponíveis.

Quadro 3 - Número de trabalhos completos II ENASEC - 2011

	Categoria	Nº de trabalhos completos
--	-----------	---------------------------

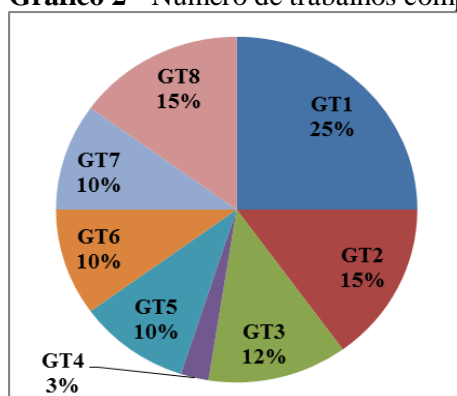
GT1	Contexto da profissão e do mercado de trabalho	10
GT2	Assessoria e Gestão Secretarial	06
GT3	Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado	05
GT4	Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado	01
GT5	Formação profissional, ensino e aprendizagem em Secretariado	04
GT6	Pesquisa em Secretariado	04
GT7	Línguas (materna e estrangeiras)	04
GT8	Outros temas que interessam ao Secretariado	06
Total		40

Fonte: elaborado pelos autores (2015)

Observa-se que a categoria GT1 que trata das experiências práticas do secretário obteve o maior número de publicações, nesta edição do evento, atingindo 25% do total de trabalhos completos. Na sequência encontram-se as categorias GT2 (Assessoria e Gestão Secretarial) e GT8 (Outros temas que interessam ao Secretariado) com um percentual de 15%.

O resultado encontrado demonstra que o interesse entre os pesquisadores em temas relacionados ao cotidiano profissional é essencial devido ao novo cenário de mudanças e avanços do mercado, o que exige do secretário executivo conhecimentos, aprendizados e produções científicas para consulta e aprimoramento constante (CORDEIRO; FÁVERO, 2011). O número de publicações por grupo de trabalho, na segunda edição, pode ser melhor visualizado no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Número de trabalhos completos II ENASEC - 2011



Fonte: elaborado pelos autores (2015)

A categoria que envolve o contexto da profissão e do mercado de trabalho destacou-se nesta edição. A concentração de pesquisas nesta área pode ser o reflexo das modificações do perfil dos secretários executivos, geradas pela globalização, e devido ao crescimento e reconhecimento da profissão, assim as Instituições de Ensino Superior preocupam-se em qualificar os alunos em harmonia com as tendências do mercado (Reis, 2011). Portanto, pode-se dizer que as pesquisas demonstram a preocupação em destacar o secretariado como profissão presente no mercado atual.

4.1.3 Áreas do III ENASEC

Em 2011 estabeleceu-se que, a partir da referida edição, o ENASEC seria bianual. Desta maneira, a III edição do evento ocorreu em 2013. Nesse encontro, com número de trabalhos completos igual a 39; o tema proposto pela organização foi “O conhecimento científico e as novas tecnologias em Secretariado: relevância e impacto social”.

Quadro 4 - Número de trabalhos completos III ENASEC - 2013

	Categoria	Nº de trabalhos completos
GT1	Contexto da profissão e do mercado de trabalho	00
GT2	Assessoria e Gestão Secretarial	06
GT3	Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado	04
GT4	Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado	02
GT5	Formação profissional, ensino e aprendizagem em Secretariado	10
GT6	Pesquisa em Secretariado	09
GT7	Línguas (materna e estrangeiras)	04
GT8	Outros temas que interessam ao Secretariado	04
	Total	39

Fonte: elaborado pelos autores (2015)

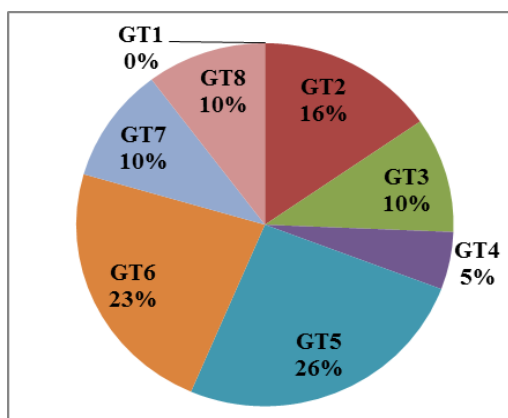
As categorias GT5 (Formação profissional, ensino e aprendizagem em Secretariado) e GT6 (Pesquisa em Secretariado) apresentaram um aumento considerável nas publicações na edição de 2013 quando comparada às edições anteriores. Por isso, evidencia-se que os pesquisadores mostram-se mais conscientes em relação à abrangência da área de formação docente e seus meios de aprendizagem e, também, na área relacionada à discussão da pesquisa secretarial para que, então, torne-se uma subárea do conhecimento.

Desta maneira, evidencia-se que é fundamental a complementação do conhecimento originado pelas pesquisas científicas haja vista que são os componentes intelectuais necessários à construção tanto do mundo profissional quanto acadêmico (FRANÇOSO; JONAS, 2011).

Com 16%, o GT2 (Assessoria e Gestão Secretarial), destacou-se dos grupos GT3 (Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado), GT7 (Línguas materna e estrangeiras) e GT8 (Outros temas que interessam ao Secretariado) que obtiveram 10% de publicações.

Diferente dos anos anteriores, a categoria GT1 - Contexto da profissão e do mercado de trabalho, neste ano não obteve nenhum artigo publicado (0%), sendo mais um indicador de mudança nas linhas de pesquisa dos integrantes do curso. Outra categoria que apresentou uma redução no número de publicações foi o GT4 (Tecnologia, Gestão da Informação e Comunicação para o Secretariado).

Gráfico 3 -Número de trabalhos completos III ENASEC - 2013



Fonte: elaborado pelos autores (2015)

Por meio das análises realizadas, contatou-se um novo perfil de pesquisadores nas áreas secretariais, pois, a observa-se que a diversidade nos temas de pesquisa, ofertados pela ABPSEC, nas edições do ENASEC, puderam permitir a identificação de mudanças nas linhas de pesquisa estudadas. Nesse sentido, a pesquisa científica em secretariado executivo tem se evidenciado no processo da construção da identidade secretarial (MAÇANEIRO, 2011). Para tanto, mostra-se aberta a dialogar com outras áreas do conhecimento almejando tornar-se uma relevante área do saber (CORDEIRO; FÁVERO, 2011).

4.2 Evolução do número de publicações por grupo de trabalho

A evolução do número de publicações por grupo de trabalho, classificadas conforme as oito categorias definidas pela ABPSEC e que serão utilizadas para o IV ENASEC, é apresentada na Tabela 1:

Tabela 1 - número de publicações por grupo de trabalho (2010, 2011, 2013).

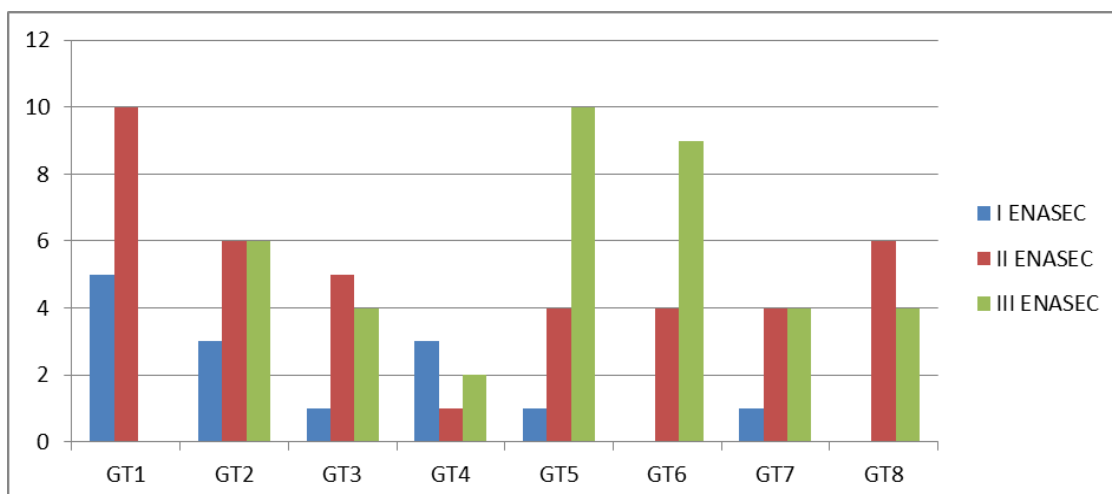
Eventos	GT1	GT2	GT3	GT4	GT5	GT6	GT7	GT8	Total por edição
I ENASEC	05	03	01	03	01	00	01	00	14
II ENASEC	10	06	05	01	04	04	04	06	40
III ENASEC	00	06	04	02	10	09	04	04	39
Total por grupo de trabalho	15	15	10	06	15	13	09	10	93

Fonte: elaborados pelos autores (2015)

Por meio da evolução dos trabalhos apresentada, observa-se que o GT1 (Contexto da profissão e do mercado de trabalho), GT2 (Assessoria e Gestão Secretarial) e GT5 (Formação profissional, ensino e aprendizagem em Secretariado) foram temas que se destacaram no II e III ENASEC.

O total de trabalhos completos apresentados pode ser melhor visualizado por meio do Gráfico 4:

Gráfico 4 - Evolução do número de publicações por grupo de trabalho



Fonte: elaborado pelos autores (2015)

Destacam-se também nas duas últimas edições do evento o GT2 (Consultoria e Empreendedorismo em Secretariado) e o GT8 (Outros temas que interessam ao Secretariado). Dessa maneira, modo geral, permite-se constatar que o ENASEC enquanto evento científico está conquistando espaço na pesquisa científica; nota-se uma evolução no número de pesquisas nos grupos de trabalhos, especificamente nas edições II e III do evento.

Desta maneira, objetivando responder ao questionamento proposto, referente às linhas de pesquisa em secretariado executivo, pode-se inferir que são inúmeras as possibilidades, que vão desde as práticas secretariais, desde o contexto da profissão até temas relacionados à pesquisa científica. Assim, almejando tornar-se uma importante área do saber, mostra-se disponível a dialogar com diferentes áreas do conhecimento (CORDEIRO; FÁVERO, 2011) tendo por objetivo à construção da identidade secretarial (MAÇANEIRO, 2011).

4.3 Referências utilizadas nas produções científicas e reincidência dos autores mais citados

Para realização do levantamento das referências utilizadas nas produções científicas optou-se pela observação e análise do título da referência citada. Para tanto, foram consideradas somente as referências que possuíam em seu título termos relacionados à área secretarial. O quadro 5 apresenta o número de aparições dos termos considerados.

Quadro 5 - Número de aparições dos termos relacionados à área secretarial

Palavras-chave	Nº de aparições
Atividades secretariais	3
Eventos/cerimonial/protocolo	23
Gestão secretarial	28
Práticas secretariais	1
Profissão secretarial	8
Secretária (o); Secretária (o) Executiva (154

Secretariado; Secretariado Executivo	293
Supersecretária	2
Total	512

Fonte: elaborado pelos autores (2015)

Por meio das palavras-chave analisadas observa-se que os termos Secretariado; Secretariado Executivo; Secretária (o); Secretária (o) Executiva (o) e; Gestão Secretarial foram os que apresentam maior número de aparições. Nota-se que a reincidência destas palavras encontradas nos títulos coincide com a evolução dos trabalhos aprovados em que se destacaram os grupos de trabalho relacionados ao contexto da profissão e do mercado de trabalho; assessoria e gestão secretarial e; ensino e aprendizagem em secretariado.

Neste sentido, pode-se dizer que temas atuais como Assessoria e Gestão Secretarial estão instigando a curiosidade dos pesquisadores, o que é um fator positivo, pois significa que existe uma inquietação quanto à modernização das temáticas que norteiam o secretariado. Dessa maneira, para atender a demanda de pesquisas aplicadas ao secretariado, os cursos superiores objetivam responder às questões que emergem na profissão, como também buscam avançar os estudos científicos com a finalidade de atribuir identidade ao curso de Secretariado Executivo (CORDEIRO; FÁVERO, 2011).

Após esta filtragem, realizou-se a identificação da reincidência dos autores mais citados nos trabalhos completos publicados nas três edições do ENASEC. Para classificação, a escala com valor de 5 foi utilizada, ou seja, somente autores que foram citados mais de 5 vezes, totalizando uma frequência superior a 1% , com base nos dados analisados, é que foram considerados. O número total de autores que foram identificados, por meio da bibliometria, é igual a 20 autores (Quadro 6).

Quadro 6 - número de aparições dos autores mais citados nos trabalhos completos publicados nas três edições do ENASEC

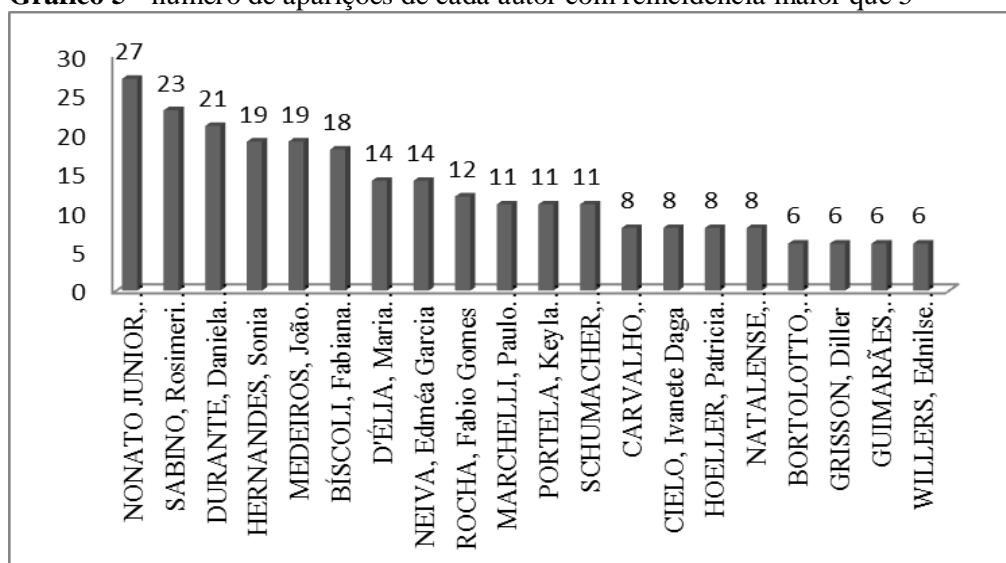
Autor(a)	N ° de aparições
NONATO JUNIOR, Raimundo	27
SABINO, Rosimeri Ferraz	23
DURANTE, Daniela Giareta	21
HERNANDES, Sonia	19
MEDEIROS, João Bosco	19
BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso	18
D'ÉLIA, Maria Elizabete Silva	14
NEIVA, Edméa Garcia	14
ROCHA, Fabio Gomes	12
MARCHELLI, Paulo Sérgio	11
PORTELA, Keyla Christina Almeida	11
SCHUMACHER, Alexandre, José	11
CARVALHO, Antonio Pires de	8
CIELO, Ivanete Daga	8
HOELLER, Patricia Agostinho Freitas	8
NATALENSE, Maria Liana de Castro	8
BORTOLOTTI, Márica Fernanda Pasa	6

GRISSON, Diller	6
GUIMARÃES, Márcio Eustáquio	6
WILLERS, Ednilse Maria	6

Fonte: elaborado pelos autores (2015)

A pesquisa identificou o maior número de aparições do autor Raimundo Nonato Junior seguida de Rosimeri Ferraz Sabino e de Daniela Giaretta Durante. O Gráfico 5 apresenta uma melhor visualização do número de aparições de cada autor, com reincidência maior que 5:

Gráfico 5 - número de aparições de cada autor com reincidência maior que 5



Fonte: elaborado pelos autores

Pode-se inferir que os autores evidenciados nas edições do evento abordam discussões que romperam paradigmas na área secretarial e, conseqüentemente, trouxe avanços significativos para a profissão. Observa-se a partir do levantamento da formação dos autores que todos, de alguma maneira, podem contribuir à área secretarial, pois, a vinculação direta dos autores a departamentos de secretariado é um fator positivo por demandar pesquisas na área que fortaleçam a identidade profissional (MAÇANEIRO, 2011).

Contudo, apesar dos avanços já conquistados, é necessário que a área secretarial desenvolva a sua própria vertente filosófica, visto que, a ciência é fundamentada pela pesquisa (CORDEIRO; FÁVERO, 2011).

4.4 Reincidência de publicações por Instituição nas produções científicas

O quarto objetivo específico visou a identificação da reincidência de publicações por Instituição nas produções científicas (Quadro 7):

Quadro 7 - Total de trabalhos completos publicados, por Instituição, nas três edições do ENASEC

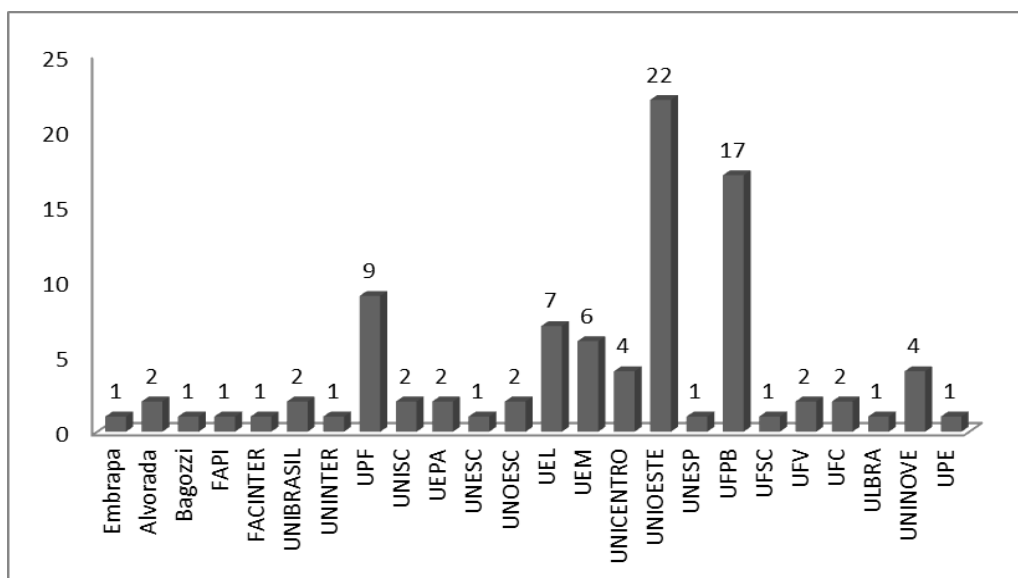
Instituição	Quantidade	Percentual
-------------	------------	------------

Embrapa Clima Temperado	1	1,1
Faculdade Alvorada	2	2,2
Faculdade Bagozzi - Grupo Educacional	1	1,1
Faculdade de Pinhais – FAPI	1	1,1
Faculdade Internacional de Curitiba – FACINTER	1	1,1
Faculdades Integradas do Brasil – UNIBRASIL	2	2,2
Faculdades Integradas do Brasil – UNINTER	1	1,1
Universidade de Passo Fundo – UPF	9	9,7
Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC	2	2,2
Universidade do Estado do Pará – UEPA	2	2,2
Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC	1	1,1
Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC	2	2,2
Universidade Estadual de Londrina – UEL	7	7,5
Universidade Estadual de Maringá – UEM	6	6,5
Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO	4	4,3
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	22	23,7
Universidade Estadual Paulista – UNESP	1	1,1
Universidade Federal da Paraíba – UFPB	17	18,3
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC	1	1,1
Universidade Federal de Viçosa – UFV	2	2,2
Universidade Federal do Ceará – UFC	2	2,2
Universidade Luterana do Brasil – ULBRA	1	1,1
Universidade Nove de Julho – UNINOVE	4	4,3
Universidade Pernambuco – UPE	1	1,1
Total	93	100

Fonte: elaborado pelos autores (2015)

Observa-se que a Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE é a Instituição que possui o número mais elevado de produções no ENASEC totalizando 22 trabalhos completos. Na sequência encontra-se a Universidade Federal da Paraíba – UFPB com 17 produções e em terceiro lugar a Universidade de Passo Fundo obteve 09 publicações. Para uma melhor visualização da classificação, o total de publicações foi disposto no gráfico 06:

Gráfico 06 - total de trabalhos completos publicados, por Instituição, nas três edições do ENASEC



Fonte: elaborado pelos autores (2015)

Verifica-se que as três instituições que mais publicaram foram, coincidentemente, as três instituições sedes dos eventos já ocorridos; fato este que demonstra uma forte regionalização das publicações segundo as sedes dos eventos. Tal afirmativa corrobora que a dimensão nacional do evento ainda está em construção. Ademais, pode-se, com isso, lançar a inferência de que a Universidade Estadual de Londrina, sede do próximo ENASEC, subirá significativamente neste ranking após o evento de 2015.

Nessa perspectiva, a pesquisa científica em secretariado encontra-se em fase inicial, portanto, existe um percurso a ser transcrito a fim de solidificar a área e conquistar avanços de conhecimentos científicos (IIZUKA; ALMEIDA, 2014). Neste sentido, ressalta-se que o secretariado não pode basear-se somente na aplicação prática, pois, é indispensável a complementação do conhecimento gerado pelas pesquisas científicas como elementos intelectuais necessários à construção do mundo profissional e acadêmico (FRANÇOSO; JONAS, 2011).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo geral analisar bibliometricamente a produção científica dos autores nos anais do ENASEC, categorizando-as por grupos de trabalho.

Os grupos de trabalho que obtiveram mais publicações foram o GT1 (Contexto da profissão e do mercado de trabalho); GT2 (Assessoria e Gestão Secretarial) e GT5 (Formação profissional, ensino e aprendizagem em Secretariado). Os três grupos de trabalho apresentados apresentaram 15 trabalhos completos cada, quando considerando-se a somatória das três edições do evento. Uma das razões para o destaque destes grupos pode estar relacionado ao fato de serem temas atuais e de grande preocupação dos profissionais da área como é o caso do GT1. Os temas do GT2 e GT5 são considerados atuais dentro do secretariado, pois o termo Assessoria passou a ser veiculado com maior frequência a partir da pesquisa de Nonato Júnior (2009).

Dentre os autores mais citados, evidenciam-se Raimundo Nonato Junior, Rosimeri Ferraz Sabino e Daniela Giaretta Durante, respectivamente. Tais autores se destacam nas edições do evento, justamente por trazerem discussões que romperam paradigmas na área secretarial, o que trouxe avanços significativos para a profissão. Dentre as instituições que mais publicaram destacam-se a UNIOESTE, a UFPB e a UPF. Observa-se que as universidades que mais publicaram foram as instituições sedes dos eventos ocorridos; fato este que demonstra uma grande regionalização das publicações, devido à facilidade no acesso.

Desta maneira, pode-se inferir que a dimensão nacional do evento ainda está em construção, mas já alcançou dimensões significativas e tem desempenhado um papel importante por servir como fonte de pesquisa entre os pesquisadores e profissionais da área.

Este estudo possibilitou uma maior compreensão sobre a necessidade do desenvolvimento de pesquisas científicas na área secretarial, evidenciando a necessidade de se conhecer os fatores a serem aperfeiçoados. Ressalta-se que a finalidade deste estudo foi a de analisar a produção científica sem a pretensão de somente mensurar resultados obtidos mas, sim, de apresentar uma breve reflexão sobre o desenvolvimento da pesquisa científica em secretariado.

Os resultados obtidos por meio deste estudo evidenciam o potencial da área secretarial na pesquisa científica. Um exemplo que pode ser citado é o aumento considerável de produções na segunda e terceira edições do ENASEC quando comparados à primeira edição. Todavia, ressalta-se que para que as linhas de pesquisa em secretariado possam expandir-se é necessário superar alguns obstáculos por meio da realização de pesquisas que consolidem a área secretarial como, por exemplo, o reconhecimento de linhas de pesquisa pela Capes.

Por tratar-se de uma pesquisa aplicada a uma amostra determinada, em específicos trabalhos completos publicados no evento ENASEC, os resultados deste estudo não podem ser generalizados, visto que, cada evento possui uma abordagem diferente e os outros tipos de eventos são conceituados no seu âmbito.

Como propostas para pesquisas futuras sugere-se que sejam analisados os números de citações diretas e indiretas de cada um dos autores que tiveram o maior número de aparições no ENASEC, bem como um novo levantamento das categorias e das universidades com mais participações incluindo a IV edição (realizada em outubro de 2015).

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, v. 12, n. 1, 2006, p. 11-32.

ARRUDA, A. S. A pesquisa científica como ferramenta de (re) construção do Secretariado Executivo. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 3, João Pessoa /PB, 2011. **Anais...** João Pessoa /PB: ENASEC, Outubro 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO. **I ENASEC**, 2015. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/i-enasec-apresentacao>>. Acesso: 25 jun, 2015.

BÍSCOLI, 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 de Passo Fundo, 2012, p. 37- 74.

BÍSCOLI, F. R. V.; BILERT, V. S. S. A evolução do Secretariado Executivo: Caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. **Revista Expectativa – Unioeste**, v. 12, n. 12, jan./dez. 2013.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 10 ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

CORDEIRO, R. L.; FÁVERO, A. A. A pesquisa no Secretariado Executivo da UPF: limites e avanços. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, Passo Fundo/RS, 2011. **Anais...** Passo Fundo/RS: ENASEC, Outubro 2011.

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: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012, p. 7-11.

DURANTE, D. G.; VAZ, C. F. M.; BERTOLETTI, R.; SANTOS, M. E. M.; CHAIS, C. A atuação e ascensão profissional a partir da formação em Secretariado Executivo: levantamento com egressos da UPF. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, Passo Fundo/RS, 2011. **Anais...** Passo Fundo/RS: ENASEC, Outubro 2011.

FÁVERO, A. A. “Decifra-me ou te devoro”: pesquisa na sociedade do conhecimento. In: DURANTE, D. G (org). **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012, p. 13- 36.

FERREIRA, A. G. C. Bibliometria na avaliação de periódicos científicos. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.11, n.3, 2010.

FRANÇOSO, A. C.; JONAS, R. A. P. O profissional docente formado em Secretariado Executivo: a importância de sua atuação na graduação. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, Passo Fundo/RS, 2011. **Anais...** Passo Fundo/RS: ENASEC, Outubro 2011.

IIZUKA, E. S.; ALMEIDA, W. A. G. Produção acadêmica em Secretariado: análise dos artigos da Revista de Gestão e Secretariado – GeSec e da Revista Secretariado Executivo em Revist@ entre 2005 e 2012. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 5, n. 3, p 71-93, set./dez. 2014.

MAÇANEIRO, M. B. A construção da identidade científica em Secretariado Executivo. In: DURANTE, D. G (org). **Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012, p. 75- 97.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo**: Fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

REIS, A. K. G. Fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa. In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, Passo Fundo/RS, 2011. **Anais...** Passo Fundo/RS: ENASEC, Outubro 2011.

SILVA, J. S. da; BARROS, C. de M. P.; BARBOSA, M. F. S. Fundamentação da gestão secretarial: um estudo bibliométrico. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 2, p 106-126, jul./dez. 2012.

O FORTALECIMENTO DA PESQUISA CIENTÍFICA NOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO ATRAVÉS DOS TRABALHOS MONOGRÁFICOS

Nayanne Vitoriano de Oliveira

vnayanne94@gmail.com

Daniela Giareta Durante

danielagiareta@gmail.com

UFC

RESUMO: O ensino superior, apoiado na pesquisa, desempenha a função de agente na construção de cidadãos críticos, reflexivos e questionadores, aptos a intervir na sua profissão e sociedade como um todo. Uma forma de fortalecer a pesquisa é incentivar o estudante de graduação a prática da pesquisa e produção científica, deflagrando a questão problema desta pesquisa: De que forma os cursos de Secretariado Executivo incentivam a pesquisa? O objetivo principal é identificar se os cursos bacharéis em Secretariado Executivo promovem a pesquisa contemplando em suas estruturas curriculares disciplinas voltadas à pesquisa ou a obrigatoriedade do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) ou Trabalho Monográfico. O estudo é qualitativo, descritivo e documental. Fundamenta-se o estudo – a formação acadêmica e pesquisa – mediante abordagens da Educação e do Secretariado. Os dados possibilitam inferir que a pesquisa está presente na formação acadêmica de Secretariado Executivo através da oferta de disciplinas Metodologia da Pesquisa ou afins na integralização curricular. Além disso, foi constatada a exigência da realização do TCC ou monografia em 50% dos cursos, mesmo sem as Diretrizes Curriculares Nacionais fazerem tal exigência, o que é considerado um aspecto relevante e positivo.

Palavras-chave: Formação acadêmica. Pesquisa científica. Secretariado Executivo

1 INTRODUÇÃO

Muito tem se falado da importância da pesquisa na formação acadêmica, por permitir maior absorção de conhecimento e instigar o pensamento. Nessa perspectiva, o ensino superior desempenha não somente a função de disseminador de conteúdos, mas de agente na construção de cidadãos críticos, reflexivos e questionadores, aptos a intervir na sociedade (DEMO, 2007; SEVERINO, 2007).

A sociedade deposita na universidade a expectativa de “formação de elite intelectual duplamente capaz: como profissional científico e como cidadão de vanguarda. [...] A sociedade espera que essa elite acadêmica consiga propor bases científicas para transformações sociais alternativas” (DEMO, 1999, p.100). A pesquisa na universidade além de proporcionar ensino de qualidade, promove a geração de saberes para responder tanto a questões imediatas e locais, como a ruptura de conceitos, objetivando oferecer melhores condições sociais (LAMPERT, 2008).

Para isso, as instituições de ensino tem o papel de fomentar tanto nos estudantes quanto nos docentes o desejo pela busca do conhecimento científico. Demo (2007, p.2) defende a educação pela pesquisa, mas explica que “educar para a pesquisa tem como

condição essencial primeira que o profissional da educação seja pesquisador”. Nessa perspectiva o professor sai da condição de transmissor de conteúdos e o aluno extrapola a condição de copista, tornando-se ambos agentes no processo de ensino-aprendizado.

Mas nem sempre a pesquisa é tratada como um processo fundamental ao progresso da profissão, quiçá seja entendida como objeto de prática comum a estudantes de graduação. No Secretariado Executivo a preocupação com a pesquisa e produção científica é recente, pois trata-se de uma formação profissional jovem que inicialmente voltou-se para os aspectos práticos da profissão, de maneira que convive atualmente com várias fragilidades no campo científico (NONATO JÚNIOR, 2009, DURANTE, 2012, MAÇANEIRO, 2012, BISCOLI; BILERT, 2013, CIELO, SCHMIDT, WENNINNGKAM, 2014). Em 2008 a profissão passou por consulta pública do Ministério da Educação, questionando a continuidade dos cursos dada a quase inexistência de pesquisas e geração de conhecimentos científicos (MARTINS, 2014; ABPSEC, 2015), fato que exigiu comprometimento da academia em modificar a situação e o desenvolvimento de ações voltadas para a pesquisa.

Na época, foram levantados fatores que dificultavam o desenvolvimento de pesquisas na área, entre eles foram apontados o pequeno número grupos de pesquisa cadastrados no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a não presença do Secretariado como área de conhecimento na Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), não haver cursos de mestrado, a quantidade reduzida de docentes graduados em Secretariado e que possuam titulação de mestrado e doutorado, poucos periódicos classificados pela Capes, baixa quantidade de produções, ausência de linhas de pesquisa, entre outros (DURANTE, 2012, MAÇANEIRO, 2012, BISCOLI, BILERT, 2013).

Algumas dificuldades permanecem até os dias de hoje, 2015, e levarão um tempo ainda para serem implementadas como o caso da criação de programa *stricto sensu* e, conseqüentemente, inserção do Secretariado como área do conhecimento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Por outro lado, é visível a mudança de cenário nesse percurso de oito anos, a se destacar o crescimento quantitativo e qualitativo da produção científica, qualificação dos docentes em nível de mestrado e doutorado, maior quantidade de grupos de pesquisa, criação e manutenção de eventos acadêmicos como o Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC), fundação da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), incessantes discussões e contribuições em torno da cientificidade do Secretariado nos eventos de modo geral, de maneira que percebe-se uma nova cultura se formando no Secretariado, cultura voltada para a pesquisa.

Uma forma de fortalecer a pesquisa é incentivar o estudante de graduação a prática da pesquisa e produção acadêmica, dados benefícios já apontados que essa prática possibilita à formação acadêmica e porque o estudante de hoje é o futuro professor, pesquisador ou profissional. A esse respeito, lembra-se que as Diretrizes Curriculares para os cursos bacharelados em Secretariado facultam a exigência da elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) ou monografia para a integralização curricular, ficando a cargo de cada curso a decisão de contemplar na estrutura curricular ou não. Parte-se do pressuposto que a exigência do trabalho monográfico é uma forma, não única, de o aluno envolver-se efetivamente com pesquisa durante a graduação e aprofundar conteúdos específicos de secretariado, conseqüentemente, os estudos contribuiriam para o incremento da pesquisa e da na área, além de fortalecer a formação acadêmica do aluno.

Nessa linha de pensamento, a questão que norteia este trabalho monográfico é: De que forma os cursos de Secretariado Executivo incentivam a pesquisa? O objetivo principal deste estudo é identificar se os cursos bacharéis em Secretariado Executivo promovem a pesquisa contemplando em suas organizações curriculares disciplinas voltadas à pesquisa ou a obrigatoriedade do TCC ou trabalho monográfico.

Para essa constatação definiu-se como objetivos específicos: a) Mapear os cursos bacharéis em Secretariado Executivo que prestaram o último Enade (2012); b) identificar se contemplam disciplinas voltadas a pesquisa em suas organizações curriculares; e c) identificar se exigem a produção de trabalho monográfico ou Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) para a integralização curricular.

A fundamentação teórica é apresentada no segundo tópico abordando especificamente a pesquisa no ensino superior e a formação acadêmica em Secretariado. Na sequência, descrevem-se os procedimentos metodológicos adotados no levantamento e análise dos dados. Os dados obtidos são apresentados no tópico 4, bem como a análise qualitativa dos mesmos. Os principais resultados e as conclusões apreendidas do estudo constam na última parte.

2 A PESQUISA NO ENSINO SUPERIOR

A universidade é reconhecidamente um espaço de construção e formação de opiniões. Por ser espaço de pensamento crítico reflexivo, a universidade também dissemina informação e conhecimento. Desta forma, Demo (2007, p.45) atesta que “a universidade detém um papel fundamental nesse sistema de produção de conhecimento, pois tem a finalidade de cultivar elites intelectuais e tecnológicas para os processos produtivo, político e técnico, representando instituição necessária na sociedade”. Por sua vez, Santos (2007) considera que a pesquisa realizada no período acadêmico é “pesquisa de ponta” por permitir que velhos problemas de pesquisa sejam abordados de forma diferente pelos universitários.

A Lei de Diretrizes e Bases (9.394/96), em seu artigo 43, estabelece a finalidade do Ensino Superior: incentivar a pesquisa, processo disseminador de saber, a cultura e o avanço profissional e social. É dever do ensino superior “incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive” (BRASIL, 1996, p. 19-20).

A despeito do ensino superior, Severino (2007) evidencia que este almeja atingir três objetivos, 1) formar profissionais de diferentes áreas a partir do ensino e aprendizagem de competências e habilidades técnicas, 2) formar cientistas por meio de métodos e conteúdos de diversas áreas do conhecimento e 3) formar cidadãos com consciência da sua existência histórica, pessoal e social. Para alcançar esses objetivos o ensino superior se apoia em atividades como ensino, pesquisa e extensão, onde a pesquisa apoia e sustenta o ensino e a extensão.

É uma realidade que muitos cursos de nível superior não utilizam a pesquisa como uma metodologia de ensino e aprendizagem, perdendo a oportunidade de serem reconhecidos como local de desenvolvimento do saber, o qual deveria instigar a renovação do pensar e a evolução da sociedade e da economia (SANTOS, 2007). A dicotomia entre ensino, pesquisa e

extensão existente em algumas instituições de ensino superior acaba por tornar seus cursos empobrecidos, pois os professores apenas repassam conteúdos que aprenderam e os alunos absorvem o que foi dito, provocando a separação entre teoria e prática (FÁVERO, 2012).

A falta de incentivo à pesquisa no ensino superior acaba por desenvolver um ciclo em que questões não são levantadas, então não se pesquisa e a sociedade não recebe respostas e nem renova suas concepções. Essa deficiência educacional apresenta como resultado a formação de profissionais incompletos, que não possuem o hábito de investigar e colaborar para a elaboração de teorias que resultem em respostas para questões muitas vezes levantadas por eles mesmos. Essas respostas são dadas pela pesquisa, pois a aprendizagem baseada apenas no pensamento descritivo-classificatório é insuficiente, necessitando ser complementada pela vertente de pensar teórico-científico construído pelo domínio da investigação, da lógica e do pensamento científico (LIBÂNEO, 2011).

2.1 A FORMAÇÃO ACADÊMICA EM SECRETARIADO

A formação em nível de graduação data de 1969 com a criação do primeiro curso bacharelado na Universidade Federal da Bahia. A evolução da quantidade de cursos acompanhou o movimento nacional do ensino superior no Brasil, tendo seu auge entre os anos 1998 e 2002. No período entre 1970 e 2012 foram criados 133 cursos bacharelados em Secretariado Executivo em todo o país. As regiões sul e sudeste concentram 57% dos cursos, mas, em 2012, apenas quatro estados da Federação não possuíam a formação: Acre, Espírito Santo, Rondônia e Tocantins (CIELO, SCHMIDT, WENNINNGKAM, 2014).

Em 2005 foram instituídas as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para os cursos de graduação em Secretariado Executivo, através da Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005. As diretrizes curriculares definem em seu artigo 5º, que os cursos de Secretariado Executivo deverão contemplar na organização curricular, conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos, como segue:

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, 2005, p. 3).

Os conteúdos exigidos na formação evidenciam o diálogo com várias áreas do conhecimento, especialmente com as Ciências Sociais Aplicadas e as Ciências Humanas, fazendo com que ocorra o fenômeno da interdisciplinaridade. Esta é a perspectiva defendida nas proposições de Sabino e Marchelli (2009) e Nascimento (2012), entre outros estudiosos da área. Sabino e Marchelli (2009) defendem que a práxis do secretariado esta inserida no pensamento multidisciplinar por ser construída mediante conhecimentos de diversas áreas do

saber. Igualmente Nascimento (2012) acredita que no secretariado ocorre o fenômeno da interdisciplinaridade em razão da forte interação que realiza com outras áreas do saber.

Na visão de Hoeller (2006) o Secretariado é um curso voltado para as demandas práticas das organizações, assim suas estruturas curriculares são compostas de conteúdos específicos da prática profissional (técnicas secretariais), com conteúdos de diferentes áreas do conhecimento (Administração, Letras, Economia, Contabilidade, Direito, Ciência da Computação) e com conteúdo humanístico (das áreas de Filosofia, Sociologia e Psicologia).

Por sua vez, Nonato Júnior (2009, p. 15) destaca que a profissão caminhou do conhecimento prático para o teórico visto que “há uma ciência que rege o fazer e o saber das pesquisas secretariais, entretanto, ela não se encontra escrita”, e por isso não está clara na academia. O autor argumenta que “ciência e prática não se excluem mutuamente, pois o domínio científico é composto de epistemologia, teoria e prática” (NONATO JUNIOR, 2009, p. 136). O fato é que a teoria encontra-se em construção, e para que essa alcançada depende de estudos e pesquisas consolidados e reconhecidos.

Esta visão é corroborada por Maçaneiro (2012) que esclarece que a construção da identidade científica do secretariado encontra-se na fase inicial, uma vez que permanecem indefinições e questionamentos basilares, situação que poderá ser revertida com o esforço conjunto da comunidade acadêmica e do fortalecimento da pesquisa na área.

A constituição de uma cultura voltada para a pesquisa no Secretariado depende do maior envolvimento de todos os atores, em especial, dos estudantes, visto que o aluno de hoje é o futuro profissional, futuro professor e futuro pesquisador. Parte-se do pressuposto que o aluno que envolve-se com pesquisa durante a graduação, além de desenvolver habilidades distintas, é o sujeito que continua seus estudos em nível de especialização, mestrado e doutorado e que, portanto, continua desenvolvendo pesquisas e produzindo conhecimentos.

Envolver o acadêmico em pesquisa não é uma tarefa fácil, principalmente se essa não for uma prática comum à IES, ao curso ou grupo de professores. Pereira, Moreira e Baeta (2012) buscaram investigar quais fatores interferem na motivação do estudante de Secretariado em envolver-se com pesquisa e foram citadas como resposta a motivação dos professores, da universidade e o interesse pessoal do aluno, o que vem a confirmar a necessidade da instituição e de seu corpo docente buscar meios de atrair o aluno ao universo da pesquisa, como por exemplo, através da elaboração de Trabalhos de Conclusão de Curso ou Monografia, trabalhos individuais que podem ser considerados primeiro contato com a pesquisa científica.

Bíscoli e Bilert (2013) realizaram uma investigação sobre a evolução do Secretariado Executivo a partir da pesquisa científica, onde um dos objetivos era saber a percepção dos docentes e dos discentes em relação ao envolvimento acadêmico com a pesquisa. Foi constatado que os docentes (93%) encaram como relevante a relação entre ensino e pesquisa nos cursos de Secretariado e a apoiam, tanto que dos envolvidos com pesquisa, 72% afirmaram realizar trabalhos de pesquisa em parceria com acadêmicos. Ao questionar aos acadêmicos quais fatores influenciavam o envolvimento deles com a pesquisa, esses responderam que a falta de tempo tanto para eles se dedicarem a pesquisa, como para os professores lhes orientarem, a falta de interesse dos alunos pela pesquisa, incluindo a falta de conscientização destes sobre o tema e o despreparo do aluno para a pesquisa foram citados. Quando as autoras questionaram os alunos sobre qual a visão deles sobre a pesquisa durante a graduação, obteve como respostas que a atividade de pesquisa contribuía na aquisição de

conhecimentos, no desenvolvimento do pensamento crítico e possibilitava experiência acadêmica que geraria conhecimentos para a pós-graduação.

Maçaneiro (2012) também discutiu o interesse do acadêmico de Secretariado em pesquisa e constatou que é comum aos TCC ter pesquisas relacionadas a outras áreas do conhecimento, o que implica na “falta de pesquisa científica realizada e publicada pelos acadêmicos de graduação na área específica” (MAÇANEIRO, 2012, p. 88).

O baixo envolvimento dos alunos com a pesquisa também é observado pelos dados disponibilizados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) relativos ao Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE). Os alunos concluintes que realizam o Enade preenchem o questionário do estudante onde informam sobre sua vida acadêmica como a participação em projetos de pesquisa, extensão, monitoria, entre outros. O Secretariado Executivo realizou três edições do exame (2006, 2009 e 2012). Em 2006, 42% dos alunos informou ter participado de projetos de pesquisa ou pesquisas supervisionadas durante o curso. Em 2009, 33% revelou ter participado de programas de iniciação científica durante a graduação. Já em 2012, apenas 30% informou ter participado desse tipo de programa (INEP, 2006, 2009, 2012). Observa-se, portanto, que além de ser um quantitativo reduzido de participação, ainda, o quantitativo diminuiu em cada edição. Outra informação relevante é que os alunos informaram que as IES oferecem programas de iniciação científica ou semelhantes. Tais dados evidenciam a problemática da pesquisa no Secretariado, sobretudo, a falta de uma cultura voltada para a pesquisa, que precisa ser combatida.

Um modo de incentivar a pesquisa na graduação é inserir nas estruturas curriculares disciplinas que levem o aluno ao exercício da pesquisa como, por exemplo, Metodologia da pesquisa, Pesquisa em Secretariado e TCC, entre outras. O TCC não é uma atividade obrigatória atualmente para a integralização curricular; as instituições de ensino são autônomas na decisão de contemplar ou não já que as diretrizes curriculares não exigem a obrigatoriedade.

Por outro lado, o artigo 2 das Diretrizes determina os elementos que devem constar nos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC) e dentre eles o incentivo à pesquisa: “VIII - incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica” (BRASIL, 2005, p. 2). Neste caso, fica claro que os cursos precisam viabilizar projetos que visam à pesquisa, constando tais pretensões no PPC.

A respeito do Trabalho de Conclusão de Curso, as diretrizes curriculares definem:

Art.10. O trabalho de conclusão de curso - TCC é um componente curricular opcional da instituição que, se for adotado, poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades centrados em áreas teórico-práticas e de formação profissional relacionadas com o curso, na forma disposta em regulamento próprio. (BRASIL, 2005, p 4).

O TCC/monografia tem como objetivo desenvolver o hábito de pesquisa, a criticidade, a capacidade de análise, síntese e a criatividade. Tais hábitos, quando desenvolvidos, interferirão tanto na formação do acadêmico como no seu desenvolvimento pessoal e profissional. E mais, através da pesquisa científica o aluno passa a produzir conhecimento para a academia e para a sociedade.

Para Santos (2007, p 41) a monografia é “um texto essencialmente analítico, em que o objeto (tema, problema) é geralmente bem delimitado em extensão (um objetivo geral, aberto em objetivos específicos logicamente interligados e sequenciados), de forma a permitir o aprofundamento do estudo”. O caráter do trabalho monográfico é contribuir para o desenvolvimento científico da área com qualidade (SEVERINO, 2007). Para alcançar esse resultado é necessário que os orientandos tenham suas questões de interesse aprofundadas e esclarecidas para que seus objetivos sejam bem construídos, para isso a base é a compreensão dos elementos que constituem o projeto de pesquisa e conhecer o que já foi produzido na área (AZEVEDO, 2011).

Assim os trabalhos monográficos devem ser entendidos como o primeiro contato com a pesquisa individual do aluno, além de uma oportunidade de construir conhecimento, de contribuir para a construção de algo e não como uma obrigação curricular, que se não cumprida impede o acesso ao diploma.

Estudo realizado por Santos e Durante (2012) com alunos que participaram de grupo e projetos de pesquisa em Secretariado, por meio de Programa de Iniciação Científica, evidenciou os ganhos obtidos pelos participantes, entre eles o desenvolvimento do hábito da leitura e estudos aprofundados, o despertar do espírito investigativo, a evolução do pensamento crítico e reflexivo, a maior conscientização acerca do curso e da profissão e a motivação para continuar os estudos em cursos de pós-graduação. Deste modo, os benefícios são nítidos, mas mesmo assim poucos alunos se envolvem com a pesquisa durante a graduação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo assume o caráter descritivo visto que procurou observar, analisar, descrever e interpretar fenômenos (GIL, 2010). Também trata-se de uma pesquisa qualitativa que objetiva a compreensão dos dados a partir da análise de significados, valores e motivos, buscando assim explicar a dinâmica das relações sociais. (MINAYO, 2009).

O UNIVERSO DESTA PESQUISA É COMPOSTO PELOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUE PARTICIPARAM DO ÚLTIMO ENADE, QUE OCORREU EM 2012, NO TOTAL DE 74. ENADE É UM EXAME OBRIGATÓRIO AOS CURSOS DE GRADUAÇÃO PARA QUE ESSES POSSAM SE MANTER EM FUNCIONAMENTO. “TEM COMO OBJETIVO AFERIR O DESEMPENHO DOS ESTUDANTES EM RELAÇÃO AOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS PREVISTOS NAS DIRETRIZES CURRICULARES DO RESPECTIVO CURSO DE GRADUAÇÃO, E AS HABILIDADES E COMPETÊNCIAS EM SUA FORMAÇÃO” (INEP, 2007).

A nota média alcançada pelos alunos do curso gera um conceito ao curso, que pode variar de 1 a 5, sendo o 5 o maior conceito. Ainda existe o Sem Conceito (SC), atribuído ao curso quando este não se enquadra nos critérios de avaliação podendo ser por vários motivos entre eles a quantidade mínima de alunos que prestaram o exame (INEP, 2013).

Para a coleta de dados realizou-se levantamento de dados em bases secundárias, de acesso público, sendo o portal do Inep e os sites das IES e respectivos cursos de Secretariado Executivo. Os documentos consultados foram os Projetos Pedagógicos, a estrutura curricular e as ementas. Assim, essa pesquisa também é documental.

A coleta de dados iniciou por uma busca no sítio do INEP, <http://portal.inep.gov.br>, onde ao acessar a aba “Ensino Superior” essa permite o acesso a informações sobre o ENADE. Com isso foram identificados 74 cursos participantes da última edição do exame, em 2012. De posse da lista de participantes, iniciou-se a busca pelos sites das respectivas IES que ofertam esses cursos, para a coleta das informações sobre as disciplinas de fomento à pesquisa. Assim, a coleta de dados buscou primeiramente localizar os sites dessas IES, uma a uma, de modo que ao concluir essa investigação foi possível verificar que 56 instituições das 74 que realizaram o Enade 2012 mantêm ativos os cursos de Secretariado Executivo. De posse dessa informação, buscou-se então a estrutura curricular dos cursos a fim de observar as disciplinas ofertadas, e em seguida procurou-se pelas ementas das disciplinas, para verificar quais delas são ligadas à pesquisa. As informações foram dispostas em planilha do Excel.

De posse dos dados, passou-se então para a fase de análise dos dados. As informações foram organizadas em quadros e tabelas para melhor visualização, seguindo com a exploração e interpretação. A análise é essencialmente descritiva e qualitativa. Apesar de nem todas as informações terem sido acessadas, com as localizadas foi possível atender aos objetivos inicialmente delineados e fazer considerações conclusivas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dos 56 cursos localizados, identificou-se a oferta de disciplinas ligadas à pesquisa em 54 deles, que corresponde a praticamente 100%. Apenas um curso, da Universidade de Santa Cruz do Sul não contempla disciplina de pesquisa e outro, da Faculdade Juvêncio Terra não disponibiliza a organização curricular no site, de forma que não foi possível identificar as ofertas.

Este indicador é considerado positivo, pois se verifica que os cursos estão atentos à importância do incentivo à prática da pesquisa, possibilitando maior desenvolvimento intelectual do discente, através da leitura, argumentação e produção autônoma e não somente por assimilação do que foi transmitido pelo professor (DEMO, 1999, 2007, SEVERINO, 2007).

A seguir tem-se o quadro 1 que apresenta a lista das 54 Instituições de Ensino Superior (IES) que ofertam o curso de Secretariado Executivo e as respectivas disciplinas ligadas a pesquisa constantes na estrutura curricular.

Quadro 1: Oferta de disciplinas ligadas à pesquisa – por ordem alfabética de IES

IES	Disciplinas ligadas à pesquisa
Centro Universitário de Desenvolvimento do Centro-Oeste – DF	Metodologia da Ciência
Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas –AM	Metodologia da Pesquisa Científica
Centro Universitário de Lins – SP	Metodologia da Pesquisa Metodologia do Trabalho Científico Seminário de Trabalho de Conclusão de Curso I Seminário de Trabalho de Conclusão de Curso II

Centro Universitário de União da Vitória – PR	Métodos e Técnicas de Pesquisa I Métodos e Técnicas de Pesquisa II ⁸
Centro Universitário FACEX – RN	Métodos e Técnicas de Estudo e Pesquisa Trabalho de Conclusão de Curso
Centro Universitário Fundação Alvares Penteado – SP (FECAP)	Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa Trabalho Multidisciplinar de Curso I Trabalho Multidisciplinar de Curso II
Centro Universitário Internacional – PR	Metodologia da Pesquisa Trabalho de Conclusão de Curso
Escola Superior de Relações Públicas – PE	Metodologia Científica Estágio Supervisionado Monográfico I Estágio Supervisionado Monográfico II
Faculdade Atenas Maranhense – MA	Metodologia da Pesquisa
Faculdade CECAP do Lago Norte – DF	Métodos e técnicas de pesquisa; Leitura e Produção de Textos Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso Trabalho de Conclusão de Curso
Faculdade de Ciências Aplicadas e Sociais de Petrolina – PE	Metodologia da Pesquisa Trabalho de Curso ou Estágio de Curso
Faculdade de Ciências, Saúde, Exatas e Jurídicas de Teresina – PI	Metodologia da Pesquisa Científica Comunicação Científica
Faculdade de Educação São Luís – SP	Metodologia do Trabalho Científico Trabalho de Conclusão de Curso I Trabalho de Conclusão de Curso II
Faculdade de Presidente Prudente – SP	Metodologia do Trabalho Científico Trabalho de Conclusão de Curso I Trabalho de Conclusão de Curso II
Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana – PR	Metodologia da Pesquisa Técnicas de Pesquisa em Secretariado Trabalho de Conclusão de Curso
Faculdade Jesus Maria José (Projeção) – DF	Iniciação à Pesquisa Científica
Faculdade Metodista de Ciências Humanas e Exatas – SP	Metodologia da Pesquisa I
Faculdade Metropolitana de Maringá – PR	Metodologia da Pesquisa Científica Monografia I Monografia II
Faculdade Sant'ana – PR	Metodologia da Pesquisa Trabalho de Conclusão de Curso
Faculdade Sumaré – SP	Trabalho de Conclusão de Curso I Trabalho de Conclusão de Curso II
Faculdades Associadas de Uberaba - FAZU – MG	Trabalho de Conclusão de Curso I Trabalho de Conclusão de Curso II
Faculdades Integradas Claretianas – SP	Metodologia da Pesquisa Científica
Faculdades Integradas da UPIS – DF	Métodos e Técnicas de Pesquisa Trabalho de Conclusão de Curso I - Projeto de Pesquisa Trabalho de Conclusão de Curso II
Faculdades Integradas do Brasil – PR	Metodologia da Pesquisa
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – MT	Pesquisa Aplicada em Secretariado

Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PR	Metodologia e Técnicas de Pesquisa em Secretariado Executivo
União das Faculdades dos Grandes Lagos – SP	Metodologia Científica Trabalho de Conclusão de Curso
Universidade da Amazônia – AM	Metodologia do Trabalho Científico
Universidade de Caxias do Sul – RS	Iniciação à Pesquisa ⁹
Universidade de Passo Fundo – RS	Pesquisa em Secretariado
Universidade do Estado do Pará – PA	Trabalho de Conclusão de Curso
Universidade do Extremo Sul Catarinense – SC	Metodologia Científica e da Pesquisas
Universidade Estácio de Sá – RJ	Metodologia da Pesquisa
Universidade Estadual de Londrina – PR	Métodos e técnicas de pesquisa em Secretariado
Universidade Estadual de Maringá – PR	Metodologia e Técnicas de Pesquisa I
Universidade Estadual do Centro Oeste – PR	Métodos de Pesquisa em Secretariado Executivo Práticas e Pesquisa em Secretariado Executivo Trabalho de Conclusão de Curso
Universidade Estadual do Oeste do Paraná – PR	Metodologia da Pesquisa
Universidade Federal da Bahia – Bahia	Metodologia da Pesquisa Trabalho de Conclusão de Curso
Universidade Federal da Paraíba – PB	Pesquisa aplicada ao Secretariado; Trabalho de Conclusão de Curso
Universidade Federal de Pernambuco – PE	Metodologia de Pesquisa
Universidade Federal de Roraima – RR	Método e Técnicas do Trabalho Científico Estágio Supervisionado II (Com elaboração de TCC)
Universidade Federal de Santa Catarina – SC	Pesquisa Bibliográfica Produção Textual Acadêmica I
Universidade Federal de Sergipe – Sergipe	Trabalho de Conclusão de Curso I Trabalho de Conclusão de Curso II
Universidade Federal de Viçosa – MG	Metodologia de Pesquisa Aplicada ao Secretariado Monografia
Universidade Federal do Amapá –AP	Metodologia do Trabalho Científico Trabalho de Conclusão do Curso I Trabalho de Conclusão do Curso II
Universidade Federal do Ceará – CE	Metodologia do Trabalho Científico Monografia em Secretariado
Universidade Luterana do Brasil – RS	Instrumentalização Científica
Universidade Metodista de São Paulo – SP	Aspectos Legais e Métodos Técnicas de Pesquisa
Universidade Paulista - Santana de Parnaíba– SP	Metodologia do Trabalho Acadêmico; Métodos de Pesquisa Projeto de Pesquisa Aplicada
Universidade Paulista – São José dos Campos – SP	Metodologia do Trabalho Acadêmico Métodos de Pesquisa Projeto de Pesquisa Aplicada
Universidade Paulista - São Paulo – SP	Metodologia do Trabalho Acadêmico Métodos de Pesquisa Projeto de Pesquisa Aplicada
Universidade Paulista – Sorocaba – SP	Metodologia do Trabalho Acadêmico Métodos de Pesquisa Projeto de Pesquisa Aplicada

Universidade Regional de Blumenau – SC	Universidade, Ciência e Pesquisa Linguagem Científica
Universidade São Judas Tadeu – SP	Metodologia da Pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Observa-se que são empregadas várias nomenclaturas para a disciplina que visa inserir o aluno no contexto da pesquisa e no universo acadêmico como, Metodologia da pesquisa, Comunicação científica, Pesquisa aplicada ao Secretariado, Iniciação à pesquisa, Método e técnicas do trabalho científico, Métodos e técnicas de estudo e pesquisa, Instrumentalização científica, Universidade, ciência e pesquisa e Linguagem científica entre outras. No geral, os cursos têm uma disciplina dessa natureza na estrutura curricular e em apenas quatro cursos (Universidade Federal de Sergipe, Universidade do Estado do Pará, Faculdade Sumaré e Faculdades Associadas de Uberaba) não se identificou nenhuma. Estes cursos tem em sua estrutura a oferta de duas disciplinas de TCC, por isso acredita-se que o conteúdo sobre métodos e técnicas de pesquisa é abordado em uma delas, mas a identificação ficou impossível pela falta das ementas das disciplinas.

Situação diferente observa-se quanto da oferta de TCC ou Monografia, pois é menos comum nos cursos. Em alguns casos, tem-se o Estágio Profissional com a elaboração de TCC ou ainda a possibilidade de o aluno escolher entre TCC ou Estágio (Faculdade de Ciências Aplicadas e Sociais de Petrolina). A esse respeito, lembra-se que as Diretrizes curriculares não obrigam a realização do TCC para a integralização curricular, mas se adotado pode ser em formato de monografia, projeto de iniciação científica ou ainda projetos de atividades teórico-práticas e de formação profissional (BRASIL, 2005). Por outro lado, as Diretrizes exigem a realização do Estágio Supervisionado e, por isso, três cursos vinculam o TCC ao Estágio.

Observa-se, ainda, pelo quadro 1, que alguns cursos não possuem TCC, mas possuem uma disciplina de Pesquisa em Secretariado, em que possivelmente é elaborado projeto de pesquisa e artigo científico. No entanto, não se pode afirmar essa informação já que não foi possível ter acesso a várias ementas e porque o conteúdo e a metodologia de ensino da disciplina podem variar em cada edição, a depender do professor que a ministra. Outro destaque é que alguns cursos possuem disciplina de Projeto de TCC e de TCC ou ainda, Monografia I e II, o que é considerado positivo, pois demonstra maior inserção do aluno na prática da pesquisa.

Como um dos objetivos do estudo é identificar a exigência do trabalho monográfico ou TCC nos cursos, entendendo que essa modalidade gera maior envolvimento do aluno com a pesquisa durante a graduação, no quadro 2 apresentam-se os cursos que possuem tal exigência, as respectivas ementas e o carga horária relativa a cada disciplina.

Quadro 2: Disciplinas e Ementas de fomento a pesquisa.

IES	Disciplina – ementa – carga horária de cada disciplina
Centro Universitário de Lins – DF	Seminário de Trabalho de Conclusão de Curso I e II 40 h/a – Ementa indisponível
Centro Universitário FACEX – RN	Trabalho de Conclusão de Curso – Ementa indisponível
Centro Universitário FECAP – SP	Trabalho Multidisciplinar de Curso I e II 80 h/a – Ementa indisponível
Centro Universitário Internacional – PR	Trabalho de Conclusão de Curso – 40 h/a Ementa indisponível

Escola Superior de Relações Públicas – PE	Estágio Supervisionado Monográfico I e II 200 h/a – Ementa indisponível
Faculdade de Educação São Luís – SP	Trabalho de Conclusão de Curso I e II 40 h/a – Ementa indisponível
Faculdade de Presidente Prudente – SP	Trabalho de Conclusão de Curso I e II 40 h/a – Ementa indisponível
Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana – PR	Trabalho de Conclusão de Curso 90 h/a – é um trabalho de natureza científica, de caráter individual, ou dupla, elaborado por aluno matriculado no curso de Secretariado Executivo, propiciando o aprofundamento dos conhecimentos na respectiva área escolhida e de correlação direta com o curso, mediante controle, orientação e avaliação docente. ¹⁰
Faculdade CECAP do Lago Norte – DF	Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) 72h/a: constitui-se numa atividade acadêmica de sistematização do conhecimento sobre um objeto de estudo desenvolvido mediante controle, orientação e avaliação docente. A elaboração do TCC implica em rigor metodológico e científico e consistirá em atividade de pesquisa individual do aluno.
Faculdade Metropolitana de Maringá – SP	Monografia I e II 40 h/a – Ementa indisponível
Faculdade Sant'ana – PR	Trabalho de Conclusão de Curso 40 h/a – proporciona ao acadêmico condições à experiência de organizar, sistematizar e aprofundar o estudo de um determinado tema, empregando saberes assimilados ao longo do curso, podendo contribuir, assim, de forma efetivo no avanço científico e ou tecnológico, referente à área da pesquisa; além disso, somase a formação de profissionais caracterizados, não somente, pelo domínio de conhecimentos específicos, mas também pela autonomia e senso investigativo empíricos.
Faculdade Sumaré – SP	Trabalho de Conclusão de Curso I e II – Ementa indisponível
Faculdades Associadas de Uberaba FAZU – MG	Trabalho de Conclusão de Curso I e II 40 h/a – Ementa indisponível
Faculdades Integradas da UPIS – DF	Trabalho de Conclusão de Curso I e II 150 h/a – Ementa indisponível
União das Faculdades dos Grandes Lagos – SP	Trabalho de Conclusão de Curso – Ementa indisponível
Universidade de Passo Fundo – RS	Pesquisa em Secretariado 60h/a – O conhecimento em secretariado e o objeto de estudo. Panorama da pesquisa em secretariado no Brasil. Metodologia e prática de pesquisa em Secretariado. Projeto de pesquisa. Realização de pesquisa e estruturação em formato de artigo.
Universidade do Estado do Pará – PA	Trabalho de Conclusão de Curso 80 h/a – Ementa indisponível
Universidade Estadual do Centro Oeste – PR	Trabalho de Conclusão de Curso 136 h/a – Análise e conhecimento do Regulamento de Trabalho de Conclusão de Curso. Características e conceitos fundamentais do trabalho monográfico de conclusão de curso, TCC. Elaboração do Projeto e desenvolvimento de TCC. Atividade de pesquisa acadêmica: fundamentação, teorização, levantamento e análise de dados. Instruções teórico-metodológicas. Apresentação e debate dos trabalhos finais. Disseminação de produção científica. ¹¹
Universidade Federal do Amapá	Trabalho de Conclusão de Cursos 60 h/a – trabalho acadêmicocientífico correlacionado à área do curso, composto por um projeto no qual o aluno, ou o

	grupo de até 03 (três) alunos, demonstrará a sua competência para desenvolver pesquisa, aplicar metodologia apropriada, identificar variáveis e correlaciona-las e, no final de um período de dois semestres, elaborar o texto de conclusão da pesquisa.
Universidade Federal da Bahia – BA	Trabalho de Conclusão de Curso 34 h/a – Ementa indisponível
Universidade Federal da Paraíba – PB	Trabalho de Conclusão de Curso 60 h/a – Ementa indisponível
Universidade Federal de Roraima – RR	Estágio Curricular Supervisionado II 330 h/a - práticas, leituras bibliográficas e coleta de dados do estudo de caso ou pesquisa para elaboração do projeto de pesquisa na área de atuação; A regulamentação do Estágio Curricular Supervisionado; Procedimentos Inerentes ao Estágio Curricular Supervisionado; Elaboração e apresentação escrita da Monografia como Trabalho de Conclusão de Curso mais o Relatório Final das práticas no ambiente de estágio.
Universidade Federal de Sergipe – SE	Trabalho de Conclusão de Curso I e II 120 h/a – Execução do Projeto de Conclusão de Curso. Elaboração do Relatório conclusivo. Defesa pública. 120 há
Universidade Federal de Viçosa – MG	Monografia 120 h/a – Execução do Projeto de Conclusão de Curso. Elaboração do Relatório conclusivo. Defesa pública.
Universidade Federal do Amapá – AP	Trabalho de Conclusão do Curso I e II 60 h/a – Ementa indisponível
Universidade Federal do Ceará – CE	Monografia 96 h/a – Pesquisa ou projeto pessoal, onde o aluno demonstrará sua habilidade para a manipulação de dados científicos, teorias, conceitos, ordenação de métodos estatísticos e outros elementos concernentes à área de concentração pela qual optou para realização desse trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

O quadro demonstra uma dificuldade da coleta de dados do estudo, a não disponibilização de informações nos *sites* das instituições. De um total de 25 cursos que exigem o TCC ou monografia, foi possível ter acesso a ementa de apenas dez, e observa-se que nem todos os cursos informam a carga horária destinada à execução dessa atividade. Visando ter acesso as demais ementas, foi enviado e-mail as coordenações dos cursos, mas até o término deste trabalho obtiveram-se dois retornos.

Com os dados obtidos, contudo, pode-se considerar como satisfatória a realização de TCC/Monografia nos cursos de Secretariado como método de introdução dos acadêmicos na pesquisa, visto que dos 56 cursos listados, em 25 há exigência da elaboração desses estudos. Considera-se esse resultado positivo, pois nas diretrizes curriculares nacionais dos cursos de Secretariado Executivo, a elaboração do TCC é facultativa, ficando a critério da instituição de ensino adotar ou não em sua organização curricular. As IES que adotam essa postura incentivam a pesquisa por conta própria, por reconhecê-la como atividade de apoio teórico e metodológico que proporciona ao aluno visão crítica, construção de conhecimento pelas próprias mãos, fortalecimento e ampliação das áreas de estudo e da profissão. Estes cursos estão alinhados com o artigo 43 da LDB, inciso primeiro, que rege que o ensino superior deve: “estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo” (BRASIL, 1996, p. 20).

Analisando o conteúdo das ementas, observa-se no geral o caráter científico que é atribuído. A elaboração dessa atividade objetiva aprofundar conhecimentos, através da organização e sistematização de uma pesquisa, que com a orientação e avaliação docente almeja consagrar os saberes desenvolvidos ao longo do curso, promover o avanço científico e formar profissionais com autonomia e pensamento crítico.

Algumas diferenças entre as ementas também foram observadas. O curso da *Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana* e da *Universidade Federal do Amapá* possibilita a realização do TCC em dupla ou em trio ficando a critério do aluno escolher se fará individualmente ou em equipe.

Na *Universidade de Passo Fundo* a disciplina de pesquisa em Secretariado além de apresentar ao aluno o panorama da pesquisa do Secretariado no Brasil, se encarrega de realizar uma pesquisa e elaborar um artigo, que é uma modalidade de relatório de pesquisa interessante para demonstrar os resultados da pesquisa porque é mais fácil de ser socializado através da publicação em periódicos e apresentação em eventos.

Na *Universidade Federal de Roraima* e na *Escola Superior de Relações Públicas* a monografia é realizada junto à disciplina de Estágio Supervisionado, sendo assim um processo obrigatório à formação acadêmica. A Lei 11.788, do dia 25 de setembro de 2008, dispõe sobre esse tipo de atividade, considerando, entre outros objetivos, que: “O estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho” (BRASIL, 2008, p.1). Como o trabalho monográfico ocorre junto da atividade de estágio supervisionado pode-se deduzir que o tema desses trabalhos decorra das atividades desempenhadas ou observadas durante o estágio. Nestes cursos a carga horária também é maior que nos demais, 330 e 400 horas aulas, respectivamente.

O curso da *Universidade Federal de Sergipe*, assim como da *Universidade Federal de Viçosa* não acrescenta maiores informações sobre o TCC, apenas informa que há elaboração de um relatório de conclusão a ser desenvolvido em uma disciplina de 120 horas aula.

Outra diferença observada pelo Quadro 2, diz respeito a carga horária atribuída a execução da atividade, uma vez que varia de 34 horas aulas a 330 horas aula. Observa-se que algumas IES ofertam somente uma disciplina para a elaboração dessa atividade, e em outras a ela é desenvolvida em duas, somando a carga horária das instituições que a ofertam em dois períodos temos: três cursos atribuem 40h/a, 12 cursos com carga horária de 60 a 96 h/a e sete com carga horária de 120 a 200 h/a. A informação da carga horária foi localizada em 22 dos 25 cursos que possuem a atividade. Quanto a essa diferenciação, como estabelecido pelas diretrizes curriculares, fica a critério da instituição escolher os conteúdos e o melhor modo de aplicação destes (BRASIL, 2005).

Também pode ser feita a análise quanto à regionalização dos cursos. Observa-se que as instituições que exigem o TCC ou a monografia estão distribuídas entre as regiões do país de maneira que não se observa a concentração em alguma específica: três estão no norte, seis no nordeste, três no centro-oeste, sete no sudeste e seis no sul. A quantidade de cursos que fizeram Enade em 2012 é maior nas regiões sudeste e sul comparativamente as demais, por isso é natural que seu número seja maior nestas regiões (INEP, 2012). Também não se observa concentração dos cursos que exigem monografia/TCC em IES públicas ou privadas, pois das 25, 11 são públicas e 14 são privadas, destacando-se que a quantidade de privadas que realizaram o Enade 2012 é maior que a de públicas (INEP, 2012).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática da pesquisa acadêmica permite maior desenvolvimento crítico e intelectual, visto que a constante prática de leitura para a elaboração de trabalhos científicos aumenta a capacidade de seleção de informações relevantes, além de proporcionar o domínio dos assuntos pesquisados, despertar a curiosidade sobre novos conhecimentos e como obtê-los. No Secretariado Executivo, a importância da pesquisa começou a ser discutida na última década, pela necessidade de debater sobre produções e cientificidade da área. Uma forma de potencializar a pesquisa e a construção de novos conhecimentos é o incentivo do exercício da pesquisa durante a formação acadêmica. O ensino fundamentado pela pesquisa contribui para maior integração entre o discente e o curso, produção de conhecimento, pois os trabalhos elaborados ajudam a construir uma literatura mais vasta, e, para a formação acadêmica e profissional, pois proporciona novas perspectivas através das descobertas e do confronto das visões dos pesquisadores.

Através da investigação aqui realizada é possível delinear algumas considerações sobre a pesquisa no interior dos cursos de graduação em Secretariado. A análise do incentivo ao desenvolvimento de pesquisa científica no ambiente acadêmico possibilitou identificar aspectos positivos e limitações. Como aspectos positivos, os dados elucidam a oferta de disciplinas que inserem os alunos na pesquisa, apresentando a esses conceitos básicos de técnicas de trabalho científico, no caso, disciplinas de Metodologia da pesquisa e afins, ofertadas em 54 dos 56 cursos localizados, ou seja, em praticamente 100%.

Já a obrigatoriedade de realização do TCC/Monografia para a integralização curricular foi identificada em 25 cursos, outro ponto positivo, pois as DCN para o curso de Secretariado não tem essa atividade como obrigatória. Essas informações possibilitaram a resposta do objetivo principal deste estudo, que indagava se as IES promovem a pesquisa por meio da elaboração de disciplinas voltadas à pesquisa ou a obrigatoriedade do TCC ou trabalho monográfico.

Esse fato pode ser encarado como positivo, pois demonstra que as IES que inserem esse tipo de atividade ainda na graduação preocupam-se com a importância da pesquisa para a formação acadêmico-profissional e estão engajadas na contribuição que essas pesquisas podem ter para a área. Outra percepção que se pode ter é que as instituições que não estimulam o desenvolvimento de atividades de pesquisa científica, também não incitam no estudante a reflexão de que ele pode sim ser um agente de modificação do cenário de pesquisa em Secretariado.

Reforça-se a contribuição de um trabalho de pesquisa bem fundamentado e realizado, que possibilita criar novos conhecimentos, conseqüentemente fortalecer o conhecimento científico da área e uma cultura voltada para a pesquisa científica. Reforça-se também a importância de o aluno envolver-se com a pesquisa durante a graduação, pois tal prática desenvolve um olhar diferenciado sobre ele próprio como agente de contribuição no crescimento da própria carreira, do curso, da universidade, da profissão e da sociedade. A pesquisa é sim um meio de interferência positivo, visto que proporciona curiosidade, que leva ao questionamento, criticidade e a reflexão, e que para elucidação gera processos que envolvem a criatividade e investigação.

Pelos benefícios que a pesquisa traz a todos os sujeitos envolvidos, torna-se pertinente sugerir a revisão das DCN para os cursos bacharelados em Secretariado Executivo para que essas passem a exigir a realização de Trabalho Final de Curso para a integralização curricular. Esta medida, além de fortalecer a formação acadêmica do aluno, também fortalece a pesquisa

no âmbito dos cursos e da área como todo. Para o secretariado executivo, que passa por discussões científicas e proposições acerca da sua cientificidade, essa exigência vem favorecer o desenvolvimento de uma cultura voltada para a pesquisa, envolvendo o estudante, já na graduação, na produção de conhecimentos. Além disso, o exercício da pesquisa no ensino superior vem atender o proposto pela LBD e evitar a dicotomia entre o ensino, a pesquisa e a extensão nas Universidades.

Para além destas constatações, se reconhece que a presente pesquisa tem limitações, especialmente por 18 cursos não terem sido localizados e por isso não analisados. Igualmente porque não se teve acesso a parte das ementas das disciplinas inviabilizando uma análise mais abrangente.

REFERÊNCIAS

ABPSEC, Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado. **A pesquisa em Secretariado**. Disponível em < <http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-pesquisa/a-pesquisa-em-secretariado> >. Acesso em 12 de maio de 2015.

AZEVEDO, Maria Raquel de Carvalho. **Ensinar a pesquisar: o que aprendem docentes universitários que orientam monografias?** Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Educação, Programa de Pós-Graduação em Educação Brasileira, Fortaleza (CE) 2011.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Velozo; BILERT, Vânia Silva de Souza. A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. **Revista Expectativa**, Volume XII – nº 12, p. 09-42, 2013.

BRASIL, 1996. Lei de Diretrizes e Bases 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 20 de dezembro de 1996. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm>. Acesso em 22 de março de 2015.

_____. **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. Disponível em <http://www.portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em 12 de março de 2015.

_____. **Lei Nº 11.788, de 25 de Setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso em 18 de maio de 2015.

CIELO, Ivanete Daga; SCHMIDT, Carla Maria; WENNINGKAMP, Keila Raquel. Secretariado Executivo no Brasil: quo vadis? **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 5, n. 3, p 49-70, 2014. Disponível em < <http://www.revistagesec.org.br/ojs->

<2.4.5/index.php/secretariado/article/view/256#.VYXg11JmrOU> > Acesso em 08 de maio de 2015.

DEMO, Pedro. **Pesquisa: princípio científico e educativo**. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 1999.

_____. **Educar pela pesquisa**. 8ª ed. São Paulo: Autores Associados, 2007.

DURANTE, Daniela Giaretta. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

DURANTE, Daniela Giaretta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. Contribuição da iniciação científica na formação do Secretariado Executivo. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

FÁVERO, Altair Alberto. Decifra-me ou te de devoro: a pesquisa na sociedade do conhecimento. In: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

HOELLER, Patrícia Agostinho Freitas. A natureza do conhecimento em Secretariado Executivo. **Expectativa**. Paraná, v5, n 5, p 8-15, 2006. Disponível em < <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/89>>. Acesso em 12 de março de 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Boletim de desempenho 2006**. Disponível em < <http://enadeies.inep.gov.br/enadeIes/boletimDesempenho/2006>>. Acesso em 16 de março de 2015.

_____. **Portaria Normativa nº 40 de 12 de dezembro de 2007**. Disponível em <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/legislacao/2007/portaria_n40_12122007.pdf>. Acesso em 12 de maio de 2015.

_____. **Boletim de desempenho 2009**. Disponível em < <http://enadeies.inep.gov.br/enadeIes/boletimDesempenho/2006>>. Acesso em 16 de março de 2015.

_____. **Boletim de desempenho 2012**. Disponível em < <http://enadeies.inep.gov.br/enadeIes/boletimDesempenho/2006>>. Acesso em 16 de março de 2015.

_____. **Manual do ENADE 2013**. Disponível em < http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/manuais/manual_enade_2013.pdf>. Acesso em 02 maio de 2015.

LAMPERT, Ernâni. O ensino com pesquisa: realidade, desafios e perspectivas na universidade brasileira. **Linhas Críticas**, Brasília, v. 14, n. 26, p. 131-150, jan./jun. 2008.

LIBÂNEO, José Carlos. Conteúdos, formação de competências cognitivas e ensino com pesquisa. *In*: PIMENTA, Selma Garrido; ALEMIDA, Maria Isabel de. (Orgs.) **Pedagogia universitária, caminhos para a formação de professores**. São Paulo: Cortez, 2011.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. A construção da identidade científica em Secretariado Executivo. *In*: DURANTE, Daniela Giareta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

MARTINS, Cibele Barsaline. *et al.* Retrato dos periódicos científicos de secretariado no Brasil. **Eccos revista científica**. São Paulo, n 34, p. 63-83, 2014. Disponível em <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71532890004>>. Acesso em 22 de março de 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ, 28 ed. Vozes 2009.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da linguística ao secretariado. *In*: DURANTE, Daniela Giareta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

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

PEREIRA, Izabela Ávila; MOREIRA, Nathalia Carvalho; BAETA, Odemir Vieira. Fatores motivacionais para pesquisa na área de Secretariado Executivo das IFES brasileiras. **Revista Sociais e Humanas**. Santa Maria, RS, v. 25, n. 1, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs2.2.2/index.php/sociaisehumanas/article/view/3532>>. Acessado em: 28 de abril de 2014.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. O debate teórico metodológico no campo do secretariado: pluralismo e singularidades. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v.7, n.4, p. 607–621, dez. 2009.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: Lamparina. 7 ed. 2007.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez. 23 ed, 2007.

PRODUÇÃO CIENTÍFICA EM SECRETARIADO: ANÁLISE DAS PUBLICAÇÕES DA REVISTA EXPECTATIVA NO PERÍODO 2001-2014

Daniela Giaretta Durante,
danielagiaretta@gmail.com

Otávio Bessa Gonçalves
otavio1307@gmail.com

Décya Emanuela Lima do Nascimento
decya@hotmail.com

Emiliano Sousa Pontes
emilianopontes@hotmail.com

UFC

RESUMO: Observa-se nos últimos anos significativa evolução de ações que corroboram com o desenvolvimento científico do Secretariado, principalmente em relação à produção acadêmica. Por isso, buscou-se saber: Quais são as características das pesquisas realizadas no âmbito do Secretariado? O objetivo é analisar as características dos artigos publicados na revista Expectativa, no que diz respeito às temáticas, perfil dos autores e estruturação metodológica, a fim de disponibilizar o estado deste conhecimento. Fundamenta-se a partir das proposições de Nonato Junior (2009), Biscoli (2012), Schmidt, Cielo e Sanches (2012) e Maçaneiro e Kuhl (2013), realizando, em seguida, uma pesquisa bibliométrica, descritiva e qualitativa. Os resultados apontam a diversidade temática nas produções, as quais puderam ser agrupadas em quatro dimensões: profissional, gerencial, conceitual e interdisciplinar. Em relação à autoria, verificaram-se todos os níveis de titulação representados, com predomínio de mestres e significativa participação de graduandos/graduados. No tocante aos aspectos metodológicos, constatou-se a falta de rigor científico, evidenciado pela ausência de informações. Concluiu-se que a presença de conhecimentos de diversas áreas nos cursos de Secretariado possibilita uma formação acadêmica generalista, o que pode impedir o estabelecimento de uma identidade clara.

Palavras-chave: Pesquisa em Secretariado. Produção Científica. Bibliometria.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa e a produção do conhecimento científico são discussões recentes no Secretariado. A formação em nível superior iniciou no Brasil em 1969 e a profissão foi regulamentada em 1985, pela Lei 7.377. As discussões em torno da cientificidade, no entanto, começaram a aparecer por volta de 2009. Até então, a formação estava mais voltada para atender as demandas do mercado de trabalho; capacitar o profissional para agir assertivamente no meio empresarial e, como consequência desse processo, o Secretariado evoluiu significativamente no âmbito prático (BÍSCOLI, 2012; MAÇANEIRO, 2012).

No âmbito acadêmico, o Secretariado contava com iniciativas isoladas, produções técnicas, voltadas para o ensino do como fazer. Para ilustrar, em 2002, surgiu o primeiro grupo de pesquisa em Secretariado cadastrado no CNPq. Oito anos depois, em 2010, existiam quatro grupos de pesquisa oficializados, ou seja, um pequeno e lento crescimento, que

demonstra que a preocupação dos cursos não estava direcionada para a pesquisa. No final de 2014, no entanto, os grupos passaram a somar dez, marcando uma mudança importante nas preocupações do Secretariado. Essa mudança foi sentida também nas revistas científicas, qualificação dos docentes em nível de mestrado e doutorado, produções científicas e discussões acerca da identidade científica, que até então inexistiam (BÍSCOLI, 2012; DURANTE, 2012; MAÇANEIRO; KUHL, 2013; SANCHES; SCHIMIDT; DIAS, 2014). Esses fatores, juntos, levaram a criação, em 2010, do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (ENASEC), que em 2015 já se mostra consolidado realizando sua quarta edição. Também levaram à constituição da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), oficializada em 2013. Todas essas ações, não mais isoladas, dão indícios que uma nova cultura está se formando no Secretariado, cultura voltada para a pesquisa.

Quanto à produção científica, é notável o crescimento quantitativo e qualitativo que vem ocorrendo desde meados dos anos 2000 e, especialmente, nos últimos cinco anos (NONATO JÚNIOR, 2009; DURANTE, 2012; MAÇANEIRO; KUHL, 2013; SANCHES; SCHMIDT; DIAS, 2014). Tal crescimento demanda o desenvolvimento de pesquisas de revisão, para analisar o que vem sendo produzido e as características desta produção, a fim de indicar tendências e lacunas. A realização de pesquisas de “metaciência, que permitem analisar e avaliar a qualidade e efetividade do conhecimento produzido em uma determinada área, bem como suas necessidades e déficits”, é defendida por Galembeck (1990, p. 627-628). Para o autor, o próprio progresso científico depende de avaliações sistemáticas da produção para garantir que continue a progredir.

A evolução científica de uma área depende da realização de pesquisas científicas bem estruturadas, relevantes e reconhecidas pela comunidade acadêmica. Nascimento (2012) e Bíscoli (2012), entre outros, chamam atenção para a necessidade de refletir acerca da qualidade e impacto social das investigações do Secretariado, visto que “realizar pesquisas para solucionar problemas muito imediatos e sem grande impacto social pouco contribuirá para que a área se estabeleça academicamente” (NASCIMENTO, 2012, p. 113). Por isso, levantou-se a seguinte questão de investigação: Quais são as características das pesquisas realizadas no âmbito do Secretariado? Para delimitação do estudo, elegeu-se como objetivo principal analisar as características dos artigos publicados na revista Expectativa, no que diz respeito às temáticas, perfil dos autores e estruturação metodológica, a fim de disponibilizar o estado deste conhecimento e quaisquer direções do conhecimento em Secretariado. Estabeleceram-se ainda alguns pressupostos que se alinham aos enfoques de análise do presente artigo: 1) as temáticas da Expectativa demonstram a interdisciplinaridade dos estudos secretariais; 2) a grande quantidade de produções em outras áreas deve-se ao fato de os secretários executivos realizarem cursos de mestrado e doutorado em áreas afins e; 3) os procedimentos metodológicos empregados nos artigos demonstram o estado embrionário da pesquisa em Secretariado.

A revista Expectativa foi a primeira que surgiu no Secretariado, em 2001, e publicou, até 2014, 13 edições, somando 132 artigos, que são analisados qualitativamente neste estudo. É inquestionável o papel que as revistas científicas desempenham na disseminação do conhecimento, bem como no fortalecimento da pesquisa em todos os campos do saber. Para Pitta e Castro (2006, p. 244), “a publicação em revistas é a melhor, mais rápida e mais confiável forma de disseminar o conhecimento científico”. Igualmente, para Sanches, Schmidt e Dias (2014, p. 3), “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”.

Registra-se que o presente estudo é um recorte de um projeto de pesquisa mais amplo, intitulado “Secretariado Executivo: revisão da produção científica do período 2000-2014”, que pretende mapear e identificar as características da produção científica nos principais veículos de publicação: livros, revistas, anais de eventos, dissertações e teses. O projeto encontra-se em andamento no Grupo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo (GEPES) do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. Estudo já foi realizado com as produções da revista GeSec e do ENASEC no âmbito deste projeto.

Quanto à estruturação, o texto segue com a fundamentação teórica. No tópico 3 são apresentados os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa. No tópico 4 descrevem-se os dados e analisam-se os resultados, evidenciando as características das produções da Expectativa, para, nas considerações finais, destacar a apreciação dos autores quanto aos achados da pesquisa.

2 PESQUISA E PRODUÇÃO CIENTÍFICA EM SECRETARIADO

A pesquisa é compreendida como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo responder aos problemas teóricos ou práticos existentes em determinada área (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007; GIL, 2010; MARCONI; LAKATOS, 2010). Fávero (2012, p. 15) acrescenta que "a pesquisa deve nos ajudar a entender melhor os problemas que nos cercam e também nos transformar individual e socialmente". Nesta dimensão, Demo (2006) defende a pesquisa como processo natural da formação histórica das pessoas em busca de compreender a realidade que estão envolvidos, não devendo, portanto, ser tratada como algo sofisticado ou restrito a um grupo seletivo de intelectuais.

No Secretariado, observa-se o crescimento da pesquisa científica voltada para a abordagem prática da atuação profissional e inovações nas resoluções de problemas dessa área, apresentando diagnósticos concretos extraídos da vivência dos profissionais por todo país (BÍSCOLI, 2012). Hoeller (2006, p. 144) já escrevia que "o curso de secretariado executivo é voltado para diagnosticar e solucionar os problemas da realidade empresarial", sendo considerado pela autora uma prática e não uma ciência. Esse posicionamento é discordado por Nonato Júnior (2009, p. 136), argumentando que "ciência e prática não se excluem mutuamente, pois o domínio científico é composto de epistemologia, teoria e prática". O autor defende a existência de uma epistemologia e teoria do conhecimento que regem o fazer e os estudos em secretariado e propõe a fundação das Ciências da Assessoria como corte epistemológico do conhecimento secretarial, cujo campo científico é "inicialmente mapeado como aquele que estuda as relações, teorias e práticas que envolvem o conhecimento produzido em situação de assessoria, seja esta de ordem profissional, intelectual ou interdisciplinar" (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 152). O autor também explica que a produção do conhecimento em Secretariado se concentra em quatro áreas teóricas integradas: profissional, organizacional, conceitual e interdisciplinar. Tais áreas abrangem várias temáticas, conforme agrupamentos no Quadro 1.

Quadro 1 – Produção do conhecimento em Secretariado

Teoria Geral do Secretarial – TGS
--

Teorias das Áreas de Assessoria – TAA	
TAA - Área 1 - Teorias profissionais Técnicas do trabalho secretarial Tecnologia secretarial Documentação, correspondência e registro Arquivística, classificação e catalogação Organização & métodos secretariais Secretariado em setores públicos Política, organização e sindicalização secretarial Outros	TAA - ÁREA 2 - Teorias Organizacionais Gestão secretarial Sistemas gerenciais de informação e computação Gestão dos recursos da informação nas assessorias Assessoria de Recursos Humanos Gestão de eventos, cerimonial e protocolo Desenvolvimento gerencial em secretariado Assessoria em Marketing Assessoria estratégica Empreendedorismo secretarial Assessoria em gestão internacional Assessoria financeira e contábil Gestão da qualidade em assessoria executiva Outros
TAA - ÁREA 3 - Teorias conceituais Formação intelectual do 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 científicos & secretariado Secretariado & Filosofia Outros	TAA - ÁREA 4 - Teorias Interdisciplinares Dimensões psíquicas e emocionais do Secretariado Processos interpessoais e intrapessoais no trabalho dos assessores Assessoria em outras ciências e profissões Ciências da Informação & Secretariado Consultoria & Secretariado Sociologia & Secretariado Economia & Secretariado Linguística & Secretariado Assessoria holística Assessoria em gestão de saúde Assessoria jurídica Assessoria em comunicação social Atividades do assessor em trabalhos de campo Assessoria em gestão ambiental A atuação das assessorias em áreas correlatas Outros

Fonte: Nonato Júnior (2009, p. 191-192).

O desenvolvimento do conhecimento científico de uma profissão pode ocorrer na medida em que pesquisas relevantes, bem estruturadas e reconhecidas pela sociedade são realizadas, o que pressupõe a discussão dos conhecimentos já disponíveis e a cuidadosa utilização de métodos, técnicas e procedimentos científicos (GIL, 2010). A formação do pesquisador interfere no processo já que quanto maior a experiência com a pesquisa, mais rigorosa ela será, sendo que tal formação é adquirida especialmente em cursos de mestrado e doutorado. Além disso, os veículos utilizados para a divulgação do conhecimento também interferem no reconhecimento da pesquisa, pois quanto mais bem o periódico, evento ou editora (livro) é avaliado pela CAPES, maior é o impacto das suas publicações na sociedade.

Pesquisa realizada por Bíscoli (2012) com 46 docentes que ministravam aulas em cursos de Secretariado Executivo revelou a formação e o envolvimento com pesquisa dos professores. Constatou que 27 eram graduados em Secretariado Executivo e os demais em outras áreas; áreas que fazem parte da organização curricular dos cursos. Dos 46 professores, um é graduado, 11 especialistas, 27 mestres, 6 doutores e 1 pós-doutor. Dos 46, 36 estavam envolvidos com pesquisas, originando produções individuais (67%) ou em parceria com acadêmicos (72%). A parceria com outros professores do curso ou de outros colegiados ou ainda de outras instituições também apareceu, porém de forma tímida. Dentre os aspectos motivadores para o desenvolvimento da pesquisa, foram apontados pelos docentes

principalmente o interesse individual pela temática e aquisição de conhecimentos para as disciplinas, enquanto os aspectos desmotivadores são principalmente a falta de eventos acadêmicos, de bibliografia específica, de tempo, de apoio financeiro de agências de fomento e de discussões científicas com outros docentes. Apesar das dificuldades apontadas, considera-se o percentual de 78% de envolvidos com pesquisa um bom índice, embora não se saiba se esse percentual representa os formados em Secretariado. Igualmente, considera-se um aspecto positivo a formação em *stricto sensu*, já que somam 74%. Chama atenção o percentual de 72% que realizam pesquisa em parceria com acadêmicos enquanto a falta de discussões científicas com outros docentes é um aspecto desmotivador.

A construção de redes de pesquisa tem ganhado destaque em várias áreas do conhecimento visto que possibilitam elevar a qualidade da produção, com a troca compartilhada de conhecimento. Bulgacov e Verdu (2001) afirmam que a parceria de produções científicas com outros pesquisadores consolida o estabelecimento de relações numa perspectiva colaborativa, beneficiando todos os autores do grupo. “Quanto mais inter-relacionados os autores estiverem, maiores possibilidades eles possuem de alavancar a pesquisa” (SCHMIDT; CIELO; SANCHES, 2012, p. 168).

No Secretariado, estudo de Schmidt, Cielo e Sanches (2012) mapeou as redes de pesquisadores e universidades na região sul do país, mediante análise da produção de 279 docentes vinculados a 20 cursos em universidades. A produção considerada foi do período entre janeiro de 2007 e junho de 2011. Foi identificado que apenas 46% atuavam com pesquisa, apesar de ser uma das características da universidade, a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, e embora 88% dos sujeitos tenham titulação em nível de mestrado ou superior, o que se pressupõe maior envolvimento com pesquisa. Outro resultado que chama atenção é que apenas 14% do total de docentes têm formação básica em Secretariado Executivo e 40% das IES não conta com nenhum professor com essa formação. Por outro lado, dos que têm a formação, 61% são pesquisadores. Entre esses foram identificados três agrupamentos (redes), abrangendo nove pesquisadores e os demais não demonstraram nenhum laço de coautoria. Com isso, o estudo concluiu que a estratégia de produção coletiva ainda é pouco empregada entre os pesquisadores de Secretariado.

Observa-se que em ambas as pesquisas (BÍSCOLI, 2012; SCHMIDT; CIELO; SANCHES, 2012) a titulação dos docentes, a nível de mestrado ou superior, é um aspecto positivo. Por outro lado, as duas pesquisas comprovaram que boa parte dos docentes não são graduados em Secretariado Executivo. Isso se justifica pelo curso contemplar conhecimentos de áreas distintas. As Diretrizes Curriculares Nacionais determinam como conteúdos básicos os estudos relacionados com as ciências sociais, jurídicas, econômicas e da comunicação e informação e como conteúdos específicos, estudos da administração, psicologia, língua estrangeira e língua materna, além de estudos do secretariado (BRASIL, 2005). Assim, o colegiado dos cursos é formado por professores de outros departamentos da instituição e um, dois ou três de Secretariado (poucos cursos extrapolam esse padrão). Tal fato interfere na pesquisa específica, na existência de grupo de pesquisa no curso, no incentivo aos alunos à pesquisa e, conseqüentemente, na produção intelectual, embora a interdisciplinaridade gerada com a interlocução dos saberes é favorável à formação, desde que a essência do curso não seja prejudicada.

Estudo de Maçaneiro e Kuhl (2013) analisou a produção científica dos profissionais de Secretariado Executivo. Mediante a análise do currículo Lattes foram identificados 219

profissionais que possuíam algum tipo de produção científica, no período de 1988 a agosto de 2013, sendo 27% graduados (boa parte já inseridos em cursos de especialização), 34% especialistas, 36% mestres e 3% doutores ou pós-doutores. Foi constatado um crescimento significativo na produção a partir de 2004, atingindo um patamar estabilizado em 2010 a 2012, mas caindo em 2013. O volume total foi de 1.726 produções, neste conjunto encontram-se publicações em outras áreas de forma que a produção específica em Secretariado soma 582 unidades, equivalente a 33,7% do total. A produção em outras áreas é maior durante todo o período investigado, fato que se justifica por não existir cursos de pós-graduação *stricto sensu* em Secretariado, fazendo com que essa formação seja buscada em áreas afins, originando produções para aquela área. Desse modo, além de os cursos terem poucos docentes graduados em Secretariado Executivo (BÍSCOLI, 2012; SCHMIDT; CIELO; SANCHES, 2012), os que continuam sua formação em programas *stricto sensu* o fazem em outras áreas, consequentemente, o foco de suas pesquisas volta-se para a área do curso, pelo menos durante o período de formação.

O estudo constatou ainda que das publicações na área de Secretariado Executivo (582 unidades) 28,5% são em periódicos, correspondendo a 166 publicações, e destas apenas 35,7% foram realizadas em *Qualis* B5 ou superior, ficando deduzido que as demais foram em *Qualis* C que é o nível mais baixo e não agrega nenhuma pontuação ou impacto. Nenhuma publicação da área foi realizada em periódico A1 ou A2, e apenas uma em periódico *Qualis* B1 (MAÇANEIRO, KUHN, 2013). Cabe destacar que o Secretariado conta com três periódicos específicos com qualificação no *WebQualis*: Expectativa (C na área Interdisciplinar versão online e B5 versão impressa), Secretariado Executivo em Revist@ (B5 na área Interdisciplinar) e Revista de Gestão e Secretariado – GeSec (B2 na área de Administração, Contábeis e Turismo). Conta também com, pelo menos, outros dois periódicos interdisciplinares com linha editorial voltada ao Secretariado: Fazu em Revista e Revista Capital Científico-Eletrônica.

Assim, considerando a importância que os periódicos científicos possuem atualmente na disseminação do conhecimento produzido a toda a sociedade e na socialização de experiências entre os pesquisadores, entre outras funções, no Secretariado tem-se o desafio de ampliar a quantidade de revistas, bem como de melhorar a qualificação das existentes.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Estudos estado da arte são classificados como históricos, pois procuram inventariar, sistematizar e avaliar a produção científica em uma determinada área do conhecimento na busca de identificar tendências (FIORENTINI; LORENZATO, 2006). Assim, esta pesquisa, pela sua característica predominante, insere-se nesta perspectiva. Também é um estudo bibliométrico, método de pesquisa para analisar publicações científicas em qualquer área do conhecimento; mede índices de produção e disseminação do conhecimento, de modo a quantificar os processos de comunicação escrita e identificar suas características (ARAÚJO, 2006; FERREIRA, 2010). Esses estudos também são definidos como bibliográficos (FERREIRA, 2002), desenvolvidos com base em material já elaborado e publicado.

Quanto à sua natureza, a pesquisa tem abordagem qualitativa por buscar interpretar as produções, atribuir significado e descrevê-las (MINAYO, 2012). Também é classificada como descritiva, pois o processo consistiu em observar, registrar, analisar, classificar e interpretar as

características das produções da revista Expectativa (MARTINS; THEÓPHILO, 2007; GIL, 2010). Para a coleta de dados, foram utilizadas as técnicas da pesquisa bibliográfica e levantamento de dados em bases secundárias, de acesso público, da Revista Expectativa, no endereço eletrônico <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/index>. A coleta foi realizada durante o segundo semestre de 2014 em todos os artigos publicados pela revista desde sua criação, que totalizou 132 produções.

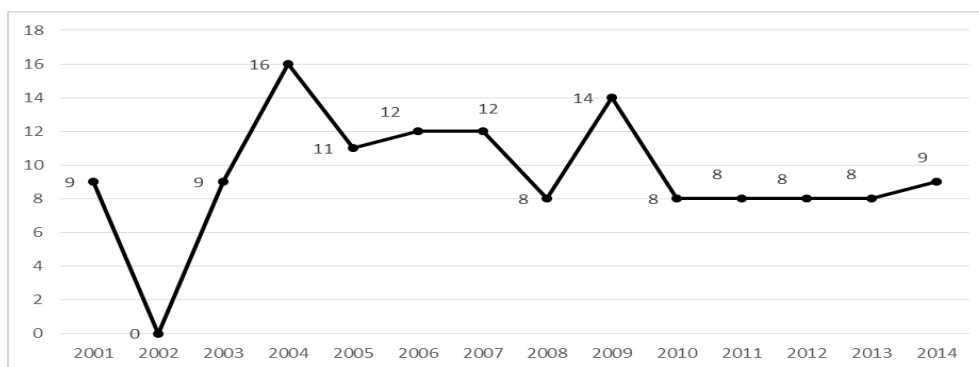
A análise de conteúdo foi a técnica utilizada para a compreensão dos dados levantados, seguindo as três etapas recomendadas por Bardin (1977): pré-análise, exploração e análise do material e interpretação. Nessa perspectiva, os artigos foram consultados no sítio da Expectativa e extraídas informações significativas a partir da leitura atenta do material. As informações foram lançadas em uma planilha do *software Excel* e, posteriormente, organizados em tabelas e quadros com a frequência com que apareceram.

Em seguida, fez-se a primeira análise com os elementos título, palavras-chave, objetivo, referencial teórico, conclusões e referências de cada artigo para desvendar a essência do conteúdo e identificar a temática principal de cada estudo. Os estudos que focalizam o secretariado foram agrupados em torno de quatro *dimensões: profissional, gerencial, conceitual e interdisciplinar*, com base no agrupamento proposto por Nonato Júnior (2009) acerca da produção do conhecimento na Teoria Geral do Secretariado. Os demais foram agrupados de acordo com a área de conhecimento predominante. Na sequência, analisou-se o perfil dos autores e, neste caso, foi necessário recorrer ao currículo Lattes/CNPq a fim de localizar ou confirmar informações da formação acadêmica dos autores. Outra análise realizada diz respeito a estruturação metodológica das produções, em que deparou-se com a falta de informações dos procedimentos adotados na execução das pesquisas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A revista Expectativa, criada em 2001, pelo Colegiado do curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE, Campus Toledo-PR, tem como objetivo “contribuir para o aumento de espaços institucionais de discussão sobre as diversas áreas do conhecimento organizacional”. Inicialmente, o periódico era impresso e depois, acompanhando as tendências dos demais periódicos nacionais e estrangeiros, passou a ser eletrônico utilizando o sistema SEER de gestão de revistas acadêmicas. A partir de 2006, a revista passou a ser organizada em três seções distintas: a) Línguas-linguística; b) gestão nas organizações; e c) secretarial. Seus dados encontram-se indexados em quatro diretórios e indexadores nacionais e em dois estrangeiros (EXPECTATIVA, 2015). As produções da revista são apresentadas por edições, conforme Gráfico 1. Observa-se a regularidade de edição e uma distribuição equilibrada entre os anos, com exceção de 2004 e 2009, que possuem quantidade superior de artigos.

Gráfico 1: Artigos Expectativa: evolução por edição



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

4.1 O que se pesquisa no Secretariado?

A primeira análise realizada foi em relação à temática investigada, ou seja, sobre o que se pesquisa e se publica no Secretariado. Observou-se que parte dos artigos discute aspectos específicos do Secretariado e outra parte discute temas que interessam ao Secretariado, mas que são abordados de forma mais ampla. A título de exemplo, citam-se dois artigos que tratam de língua estrangeira, intitulados “A língua inglesa nos cursos de Secretariado Executivo” e “Abordagem comunicativa na aquisição de língua estrangeira”. Enquanto no primeiro a abordagem volta-se para o Secretariado, no segundo a abordagem é genérica. Diante dessa situação, sentiu-se a necessidade de separar os artigos específicos de Secretariado dos que não têm vínculo com a área para, posteriormente, proceder a análise das temáticas.

Dos 132 artigos, constatou-se que 63 foram desenvolvidos no âmbito do Secretariado, praticamente 50%. Os assuntos pesquisados são bem diversificados, mas podem ser agrupados em torno de quatro *dimensões*: *profissional*, *gerencial*, *conceitual* e *interdisciplinar*, que são interligadas. Para esse agrupamento partiu-se da classificação proposta por Nonato Júnior (2009) acerca da produção do conhecimento na Teoria Geral do Secretariado, fazendo-se as adaptações que se consideraram necessárias para as produções da revista Expectativa. O estudo classificado em uma dimensão não significa, entretanto, que está restrito àquele domínio, mas que as particularidades da pesquisa voltam-se mais para aquela dimensão. O Quadro 2 apresenta as temáticas dos 63 artigos separadas por dimensão. Nos casos em que a temática se repetiu, consta-se a quantidade de repetições entre parênteses.

Quadro 2 – Artigos Expectativa: temáticas por dimensão

Dimensão profissional Total: 20 textos	Dimensão gerencial Total: 13 textos	Dimensão conceitual Total: 21 textos	Dimensão interdisciplinar Total: 9 textos
Técnicas do trabalho secretarial Organização e métodos secretariais Comunicação e informação no trabalho secretarial (3) Carreira profissional (2) Perfil profissional e empregabilidade (7) Atuação profissional (2) Línguas estrangeiras no trabalho secretarial	Assessoria executiva virtual Assessoria estratégica Assessoria financeira e contábil Desenvolvimento gerencial do secretário Gestão da informação e de documentos Gestão da qualidade no trabalho secretarial (2) Gestão da informação e conhecimento	Estágio curricular supervisionado (2) Prática pedagógica em estágio supervisionado Docência em Secretariado Ensino da língua espanhola Ensino da língua inglesa Monitoria em docência Prática da leitura nos cursos Formação acadêmica (5) Formação profissional (3) Pesquisa e cientificidade no	Ética e responsabilidade social em secretariado Dimensões psíquicas e emocionais do secretariado (2) Linguística e secretariado (4) Assessoria em gestão ambiental Formações imaginárias e identidade do SE

Redação comercial (3)	Gestão de conflitos na atuação secretarial Gestão organizacional e secretariado Gestão secretarial Marketing e secretariado (2)	SE (4) Pesquisa e pós-graduação no SE	
-----------------------	---	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Na dimensão profissional encontram-se os artigos que abordam as características da profissão no mercado de trabalho, sejam características do perfil profissional, sejam das atividades e funções desempenhadas, atividades essas de cunho mais técnico. Estes artigos geralmente são fundamentados com conhecimentos e autores próprios do Secretariado. Chama atenção que nesses 14 anos da revista, nenhum texto sobre arquivística, eventos, cerimonial e protocolo, que represente a dimensão profissional, foi publicado e essas são atividades de rotina do secretário. Da mesma forma, nenhum texto teve como foco principal tecnologias em secretariado e que represente a dimensão profissional do secretário.

Na dimensão gerencial foram alocados os estudos que retratam a atuação do secretário no campo da gestão, demonstrando seu envolvimento em vários aspectos da gestão empresarial, como estratégica, financeira, contábil, da qualidade, gestão organizacional, mercadológica, de conflitos, de documentos, da informação. A gestão secretarial apareceu em apenas um texto, levando a crer que esse termo não é empregado para referir o secretário na gestão, merecendo ser mais explorado nas pesquisas. A consultoria e o empreendedorismo não apareceram nas produções evidenciando a prática gerencial, embora sejam discussões essenciais atualmente. Registra-se que em 2008 foi publicado um texto sobre perfil empreendedor realizado com acadêmicos de Administração e Secretariado Executivo e este texto foi agrupado na dimensão profissional, temática perfil profissional e empregabilidade, por focalizar o perfil e não a prática gerencial empreendedora. Os artigos desta dimensão são teoricamente fundamentados com conhecimentos da Administração.

A dimensão conceitual concentrou 21 artigos de Educação em Secretariado, problematizando aspectos da formação acadêmica e profissional, desde práticas pedagógicas, ensino, docência, até as contribuições do estágio, intercâmbios e empresas júniores na formação em Secretariado. Cinco textos discutem a pesquisa e o conhecimento científico no Secretariado. Pela quantidade de artigos, considera-se que essa dimensão vem sendo bem explorada nas pesquisas, embora alguns temas permaneçam abertos, como extensão em secretariado. Os estudos são fundamentados com autores e teorias da Educação e em Secretariado.

Na dimensão interdisciplinar estão nove textos cujas particularidades dos temas remetem ao aspecto interdisciplinar entre duas ou mais áreas do conhecimento. Isso não significa que nas outras dimensões não ocorra a interdisciplinaridade. Como já descrito, observou-se a forte presença dos fundamentos e teorias da Administração e Educação nos estudos da dimensão gerencial e conceitual, respectivamente. A linguística é representada por quatro textos e as línguas estrangeiras com três. Essas áreas, no entanto, estão mais presentes com estudos genéricos, que são apresentados no Quadro 3.

Maçaneiro e Kuhl (2013) também analisaram a produção específica em Secretariado agrupando-a nas quatro teorias: profissionais, organizacionais, conceituais e interdisciplinares.

Ao comparar as duas pesquisas, observa-se a similaridade nos resultados, que significa que as produções da revista Expectativa seguem a tendência das demais produções em Secretariado.

Do universo pesquisado, identificaram-se 69 artigos que tratam as temáticas de forma genérica, sem focalizar o Secretariado. Estes foram agrupados de acordo com a área do conhecimento que predomina no estudo, conforme Quadro 3.

Quadro 3 – Artigos Expectativa: produções por áreas do conhecimento

Administração Total: 31 textos	Língua estrangeira (LE) 14 textos	Linguística 6 textos
Adm. Patrimonial Atendimento ao cliente Comunicação organizacional (2) Cultura organizacional Empreendedorismo feminino (2) Empreendedorismo social Gerenciamento de projetos Gestão de pessoas (5) Gestão empresarial (2) Gestão estratégica Inteligência empresarial Inform., sistemas e tecnologia (6) Marketing (4) Perfil empreendedor Responsabilidade social (2)	Aprendizado de LE (7) Avaliação de língua inglesa (2) Compreensão da língua inglesa Glossário em inglês técnico Identidade linguística do espanhol Identidade do professor e aluno de língua alemã Pronúncia da língua inglesa	Coesão e coerência (2) Intertextualidade Marcadores do discurso Modalização Programação neurolinguística
Língua portuguesa 4 textos	Economia 7 textos	Filosofia 7 textos
Linguagem Produção textual (2) Prática da leitura	Análise econômica Cooperativismo Desenvolvimento regional (4) Relações interorganizacionais	Ética Ética nos negócios (5) Metodologia da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Os estudos se concentram em torno de seis áreas: Administração, Língua Estrangeira, Linguística, Língua Portuguesa, Economia e Filosofia, ou ainda, em três grandes áreas do conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas, Linguística/Letras/Artes e Ciências Humanas. Essas áreas também são contempladas na formação acadêmica de Secretariado, conforme Diretrizes Curriculares Nacionais (BRASIL, 2005). Assim, pode-se considerar que apesar dos artigos não focalizarem a temática para o Secretariado, são temas e discussões que interessam a formação deste profissional, mas que poderiam ser publicados em periódicos de suas áreas de origem e não nos específicos de Secretariado.

As temáticas e áreas do conhecimento encontradas nas produções da Expectativa são coerentes com as linhas editoriais da revista: secretarial; gestão nas organizações; e línguas-linguística. Fazendo-se um comparativo do que foi publicado entre as linhas (Quadros 2 e 3), constata-se a quantidade superior na linha secretarial, 47,7% contra 34,1% na linha gestão nas organizações e 18,2% na linha línguas-linguística.

Müller e Sanches (2014) levantaram a quantidade de artigos publicados em cada seção da revista Expectativa no período 2001-2012, constatando que 29,5% dos artigos foram publicados na seção secretarial, 40,87% na seção de gestão nas organizações e 29,5% na de línguas/linguística, ou seja, a gestão concentra maior quantidade, diferentemente do que foi encontrado aqui, com a análise qualitativa do conteúdo dos artigos. Constataram também que

os artigos não se restringem ao trabalho secretarial e de assessorias, mas abrangem as mais variadas áreas dentro das três linhas editoriais da revista, tal como se evidenciou aqui.

O fato de a revista Expectativa publicar artigos que não são desenvolvidos no âmbito do Secretariado reforça a fragilidade da área já apontada nos estudos de Sanches, Schmidt e Dias (2014), que detectou que apenas 34% das publicações (período 2001-2012) contêm assuntos específicos de Secretariado e de Maçaneiro e Kuhl (2013), em que a produção específica (período 1988-2013) corresponde a 33,7% do total. Por outro lado, a análise das produções da Revista de Gestão e Secretariado (GeSec) do período 2010-2013 apontou que somente 20,54% das publicações não tem nenhuma relação com o Secretariado (PONTES, DURANTE, 2014), ou seja, praticamente 80% são de Secretariado, o que pode indicar que o cenário está mudando, visto que o período analisado é mais recente. De toda forma, este panorama ainda merece atenção da academia e esforços coletivos em favor do fortalecimento da pesquisa na área.

4.2 Características da autoria

Um pressuposto levantado neste estudo é que a grande quantidade de produções em outras áreas deve-se ao fato de os secretários executivos realizarem cursos de mestrado e doutorado em áreas afins. Para comprovar ou não este fenômeno fez-se o levantamento do perfil dos autores dos artigos da Expectativa. Primeiramente, identificou-se a modalidade da autoria, se individual ou conjunta, cujos dados estão dispostos na Tabela 1.

Tabela 1 – Autoria dos artigos

Autoria	Quantidade	%	Autoria	Quantidade	%
Individual	52	39,4	Quinteto	3	2,3
Dupla	52	39,4	Sexteto	1	0,8
Trio	17	12,9	Total	132	100
Quarteto	7	5,3			

Fonte: dados da pesquisa (2015)

Embora a quantidade de artigos com autoria individual seja igual a em dupla, observou-se a predominância da produção individual até 2008. A partir de 2009 apenas seis trabalhos são individuais e os demais são todos em parceria. Essa mudança acompanha a tendência da academia e dos órgãos avaliadores, que nos últimos anos têm valorizado as produções em redes entre pesquisadores, grupos de pesquisa ou instituições, por contemplarem visões diferentes sobre o mesmo assunto, enriquecendo sua abordagem teórica, metodológica e analítica.

A autoria dos 132 artigos soma 256 autores, mas vários deles têm mais de um texto publicado. Quando retirados os que se repetem ficam 163 diferentes pessoas que publicaram na Expectativa. Nove autores têm cinco ou mais textos publicados, que, no conjunto, somam 56 artigos, ou seja, 42% das produções da Expectativa são de autoria de nove autores. Estes autores são docentes e fazem parte do colegiado do curso da UNIOESTE, responsável pelo periódico, caracterizando, portanto, a endogenia da produção.

Tratando-se da titulação dos autores, constante na Tabela 2, esclarece-se que algumas edições da revista continham essa informação no início de cada texto, mas não é um padrão adotado pela Expectativa. Essa situação exigiu a busca da informação no currículo *lattes* dos

autores. Em 18 casos não foi possível localizar nem o currículo e nem a informação no texto, por isso, adotou-se a expressão “não informado”. Importante esclarecer ainda que para essa análise considerou-se mais adequado a apreciação da titulação dos 256 autores, identificando a titulação de cada um no ano da publicação do texto. Isso porque embora o mesmo autor possa ter publicado mais de um texto na revista, a sua titulação entre a publicação de um e outro texto pode ter alterado. Para exemplificar: um autor publicou três artigos; no primeiro como acadêmico, depois como especialista e no terceiro como mestrando.

Tabela 2 – Titulação dos autores

Titulação	Quantidade	%	Titulação	Quantidade	%
Acadêmico(a)	31	12,1	Mestre	71	27,7
Graduado(a)	22	8,6	Doutorando(a)	17	6,6
Em Especialização	20	7,8	Doutor(a)	28	10,9
Especialista	19	7,4	Não informado	18	7
Mestrando(a)	30	11,7	Total	256	100

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Observam-se todos os níveis de titulação representados nas publicações da Expectativa, com predomínio de mestres (28%) que, se somados com os mestrandos, equivalem a 40%. Isso significa que o periódico possui mais publicações de autoria desse grupo. A participação de acadêmico e graduado na autoria chama atenção positivamente, demonstrando o envolvimento dos estudantes com a pesquisa durante a graduação. Nesse sentido, outro dado positivo é que dos 132 artigos publicados na Expectativa, 36 (27%) possuem estudante ou graduado como autor. O mesmo número de artigos, 36, tem autor com titulação de doutor ou doutorado em andamento, o que também é um aspecto relevante. A parceria entre professores e alunos nas produções tem sido uma tendência no Secretariado, já demonstrada por Bíscoli (2012).

Outra informação do perfil dos autores que se buscou saber é a formação inicial. Neste caso, também se recorreu ao currículo *lattes* e os dados localizados são os que seguem na Tabela 3. Nos casos em que os autores possuíam mais de uma formação em nível de graduação, foi registrada apenas uma. Quando uma das formações foi em Secretariado Executivo, adotou-se esta e nos demais casos, a que se considerou mais afim ao Secretariado. Para esta análise, suprimiram-se os autores que se repetem, analisando, portanto, a formação de 163 autores.

Tabela 3 – Formação inicial dos autores

Formação inicial	Quantidade	%	Formação inicial	Quantidade	%
Secretariado Executivo	82	50,3	Gestão de Recursos Humanos	1	0,6
Letras	19	11,7	Gestão do Agronegócio	1	0,6
Ciências Administrativas	16	9,8	Química	1	0,6
Ciências Econômicas	6	3,7	Psicologia	1	0,6
Ciências Contábeis	2	1,2	Serviço social	1	0,6
Ciências da Computação	2	1,2	Turismo	1	0,6
Ciências Gerenciais	1	0,6	Não informado	27	16,6
Filosofia	1	0,6	Total	163	100
Geografia	1	0,6			

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A predominância da formação em Secretariado Executivo é visível, embora se restrinja a 50% do total de autores. As demais formações, em sua maioria, se relacionam com as temáticas dos artigos e áreas do conhecimento identificadas nas produções (constantes no Quadro 3), bem como com as linhas editoriais da revista (gestão nas organizações e línguas/linguística), justificando o fato de 52% da produção não adotar especificamente o Secretariado. Esses dados evidenciam que pessoas de outras áreas tem se interessado por publicações na Expectativa, possivelmente porque têm algum contato com o Secretariado Executivo, seja na condição de professor ou de atuante no mercado como secretário mesmo sem ter a formação básica, ou ainda, na condição de colaborador na pesquisa. Essa evidência é corroborada com a pesquisa de Schmidt, Cielo e Sanches (2012) que identificou que apenas 14% dos docentes que ministram aulas no Secretariado têm a formação básica em Secretariado Executivo e parcela significativa de cursos não conta com nenhum docente com a formação específica.

Se a análise recair somente aos 82 autores com a graduação em Secretariado Executivo, observa-se que 42 (51%) deles publicaram na condição de acadêmico ou graduado e 15 (18%) deles na condição de especialista ou com especialização em andamento. Estes autores, na grande maioria, possuem apenas um texto publicado. Os com mestrado em andamento ou concluído somam 19 autores e os com o doutorado em andamento ou concluído somam seis. Este último grupo de 25 autores possui vários textos publicados. Isso quer dizer que a produção da revista Expectativa está nas mãos de poucos autores com titulação maior (mestres e doutores), mas que publicam em maior quantidade, e de muitos autores com titulação menor (graduados e especialistas), mas que têm uma única produção. A Tabela 4 apresenta as áreas de mestrado e doutorado dos autores com formação básica em Secretariado Executivo.

Tabela 4 – Áreas de mestrado e doutorado dos autores secretários executivos

Mestrado	Quant.	Mestrado	Quant.
Administração	4	Letras	1
Educação	3	Linguística Aplicada	1
Desenvolvimento	2	Linguagem, identidade e subjetividade	1
Ciências Ambientais	1	Políticas Públicas e Gestão da Educ. Superior	1
Ciência, Gestão e Tecnol. da Informação	1	Doutorado	
Desenvolvimento regional e Agronegócio	1	Administração	3
Engenharia da produção	1	Ciências Empresariais	1
Estudos da linguagem	1	Educação	1
Gestão de projetos	1	Letras	1

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

No que diz respeito às áreas tanto do mestrado quanto do doutorado, percebe-se que estão relacionadas com as Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas, Letras/Linguística e ainda com a grande área denominada pela CAPES de Multidisciplinar, com certa preferência para os cursos de Administração e Educação. Essas áreas também foram identificadas em 52% da produção da Expectativa quando analisadas as temáticas (Quadro 3).

Os resultados alcançados referentes ao perfil dos autores permitem fazer algumas considerações acerca do pressuposto inicialmente levantado de que a quantidade de produção em outras áreas se dá em razão de os secretários executivos precisarem fazer cursos *stricto sensu* em áreas afins. Primeiramente, os secretários executivos que publicaram como

mestrandos, mestres, doutorandos ou doutores, somam 30% do total dos autores, por isso não é a área do *stricto sensu* que justifica o fato de 52% da produção da Expectativa não ter vínculo com o Secretariado Executivo. O que pode justificar é o fato de 50% dos autores não terem a formação inicial em Secretariado Executivo, somada ao fato de a pós-graduação desses e também dos secretários executivos serem em outras áreas, originando produções sem vínculo com o Secretariado. Ainda, as áreas do conhecimento das produções sem vínculo estão presentes na formação acadêmica do Secretariado, ou seja, a própria interação com outras áreas durante a graduação leva o aluno a se interessar por fazer pesquisas nessas áreas, orientado por docente de outra área, justificando a quantidade de acadêmicos de Secretariado como autor, bem como de pesquisadores de outras áreas. Outra justificativa plausível é que a revista possui linha editorial em gestão e letras/linguística, admitindo, portanto, estudos mais genéricos e que incentivam a publicação de pesquisadores das Ciências Sociais Aplicadas e Letras/Linguística, especialmente.

4.3 Características da estruturação metodológica

Nesta última subseção de análise, são evidenciados os procedimentos metodológicos empregados nas pesquisas da Expectativa. Optou-se por separá-los por dois lapsos temporais: os artigos publicados até 2008, que somam 77, e os publicados entre 2009 e 2014, que perfazem 55. Tal perspectiva foi adotada porque se percebeu certa diferença ao comparar os dois períodos, indicando que, a partir de 2009, houve maior preocupação em definir os métodos e as técnicas utilizadas. Percebe-se também que a partir desse período, houve evolução nos estudos secretariais, pois a importância da pesquisa passou a ser mais discutida na área, com a criação do Enasec e de mais periódicos científicos, entre outras ações.

Inicialmente, buscou-se levantar o tipo de pesquisa empregado nos estudos, conforme se observa na Tabela 5.

Tabela 5 – Tipo de pesquisa

Tipo	Até 2008	%	2009 a 2014	%	Total	%
Qualitativa	4	5,2	12	21,8	16	12,1
Quantitativa	3	3,9	7	12,7	10	7,6
Quali-quanti	4	5,2	9	16,4	13	9,8
Não informado	66	85,7	27	49,1	93	70,5
Total	77	100	55	100	132	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

O tipo de pesquisa mais empregado, nos artigos que dispõem dessa informação, foi o de natureza qualitativa. A preferência pela utilização de tal abordagem pode ser justificada pelo fato das pesquisas publicadas no periódico estarem relacionadas aos temas das Ciências Humanas e Sociais (MINAYO, 2012; CRESWELL, 2010). Contudo, é preocupante o expressivo percentual de 70% de estudos que não se propuseram a indicar o tipo de pesquisa, já que a definição em utilizar métodos qualitativos, quantitativos ou mistos é essencial ao se realizar uma pesquisa científica (CRESWELL, 2010; GRAY, 2012; COLLIS; HUSSEY, 2005). A Tabela 6 demonstra a classificação das pesquisas.

Tabela 6 – Classificação da pesquisa

Classificação	Até 2008	%	2009 a 2014	%	Total	%
Exploratória	3	3,9	11	20	14	10,6
Descritiva	4	5,2	10	18,2	14	10,6
Exploratória e descritiva	4	5,2	13	23,6	17	12,9
Descritiva e explicativa	1	1,3			1	0,8
Não informado	65	84,4	21	38,2	86	65,2
Total	77	100	55	100	132	100

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Nos casos em que foi informada a classificação da pesquisa, ou seja, apenas 35% do total de artigos analisados, praticamente todo esse percentual é formado por estudos exploratórios e/ou descritivos. Sampieri, Collado e Lúcio (2013), ao tratarem das pesquisas exploratória e descritiva, consideram que a primeira precede a segunda como etapas de um processo. Dessa forma, as pesquisas exploratórias são realizadas quando o objetivo consiste em examinar um tema ou problema pouco estudado, do qual se tem muitas dúvidas, e serve para preparar o campo para se realizar pesquisas descritivas, as quais objetivam dizer como é e como se manifesta determinado fenômeno. Destaca-se ainda o percentual significativo, 65%, de artigos em que não houve preocupação por parte dos autores em classificar a pesquisa. A próxima tabela, 7, apresenta os métodos de pesquisa empregados.

Tabela 7 – Método de pesquisa

Método	Até 2008	%	2009 a 2014	%	Total	%
Bibliográfico	8	10,4	21	38,2	29	22
Estudo de caso	4	5,2	14	25,5	18	13,6
Pesquisa-ação	1	1,3	1	1,8	2	1,5
<i>Survey</i>	2	2,6	1	1,8	3	2,3
Não informado	62	80,5	18	32,7	80	60,6
Total	77	100	55	100	132	100

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

É preocupante o índice de 60% de produções que não informam o método empregado, pois demonstra falta de cuidado científico por parte dos autores. Nos demais 40% da população, em que foi informado o método, percebeu-se a preferência em se realizar pesquisas teóricas, apontado pelo percentual de 22%. Tais estudos podem ser considerados como “ensaios teóricos”, os quais objetivam refletir, sem análise de dados empíricos, sobre um tema com determinada liberdade de expressão e argumentação (DEMO, 2000).

A Tabela 8 expõe as técnicas de coletas de dados. Por haver, em alguns casos, a combinação de várias técnicas em um só estudo, optou-se por dispor o percentual de cada técnica em relação ao total, ou seja, a soma dos percentuais informados ultrapassa o total de 100%.

Tabela 8 – Técnica de coleta de dados

Técnica	Até 2008	%	2009 a 2014	%	Total	%
Questionário	9	11,7	32	58,2	41	31,1
Documental			11	20,0	11	8,3
Entrevista	6	7,8	7	12,7	13	9,8
Observação			7	12,7	7	5,3
Não Informado	63	81,8	15	27,3	78	59,1

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

O questionário foi a técnica mais utilizada nos estudos em que foi disposta a informação quanto à coleta de dados, com 31%, conforme Tabela 8. Mais uma vez, percebe-se grande percentual, quase 60%, de artigos que não informam a técnica de coleta. No entanto, lembra-se que 22% dos textos são bibliográficos (Tabela 7), ou seja, não houve coleta de dados empíricos, mas mesmo nesses casos é desejável que os autores informem como os dados teóricos foram coletados e tratados. Em relação às técnicas de análise de dados, apenas nos artigos publicados a partir de 2009 identificou-se o procedimento utilizado. Tais dados são dispostos na Tabela 9.

Tabela 9 – Técnica de análise de dados

Técnica de análise	Quantidade	%
Análise de conteúdo	7	12,7
Análise de discurso	3	5,5
Análise estatística	3	5,5
Não informado	42	76,4
Total	55	100

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Considera-se espantoso que, de um universo de 132, apenas 13 artigos informem a técnica utilizada na análise de dados. A não informação da técnica de análise em uma pesquisa pode impossibilitar o entendimento do leitor quanto aos resultados alcançados.

De modo geral, ao se analisar a estruturação metodológica das publicações da Expectativa, constata-se a falta de rigor científico, especialmente até 2008, pois se percebe uma mudança significativa neste quesito a partir de 2009. A não informação das características metodológicas traz reflexão quando comparado com o que foi observado na Tabela 2, em que boa parte da autoria (quase 60%) concluiu ou cursa pós-graduação *stricto sensu*, o que pressupõe maior vivência com a pesquisa e a cientificidade. Sobre isso, Luna (1996, p. 14) explica que, como intérprete da realidade, espera-se que o pesquisador “seja capaz de demonstrar – segundo critérios públicos e convincentes – que o conhecimento que ele produz é fidedigno e relevante teórica e/ou socialmente”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das produções da revista Expectativa permitiu identificar o que vem sendo pesquisado no Secretariado desde 2001 e como são estruturadas metodologicamente as pesquisas, além do perfil dos autores. Com essa base, algumas conclusões são possíveis.

Foi possível apreender as temáticas da produção específica de Secretariado, agrupando-as em quatro dimensões: profissional, gerencial, conceitual e interdisciplinar, sendo que a profissional e conceitual concentram maior quantidade de artigos. Dentre a diversidade de temáticas que são investigadas, a que mais apareceu foi perfil profissional e empregabilidade, seguida de formação acadêmica. Apesar da diversidade, observou-se que algumas temáticas permanecem totalmente descobertas como o caso de arquivística, eventos, cerimonial e protocolo, consultoria, empreendedorismo e extensão acadêmica, merecendo serem exploradas dada a importância na atuação do profissional.

Na dimensão gerencial ficou evidente a interação do Secretariado com a Administração, na conceitual com a Educação e na dimensão interdisciplinar com as Ciências Humanas e a Linguística. A outra metade da produção, que não se identificou vínculo com o Secretariado, se refere especialmente a temáticas da Administração, Língua Estrangeira, Língua Portuguesa e Linguística e essas produções atendem a duas linhas editoriais da Expectativa: Gestão e Letras/linguística.

Na análise do perfil de autoria, foi constatada a tendência pela coautoria essencialmente a partir de 2009. A parceria na produção ocorre principalmente entre professor e aluno/graduado. A quantidade de artigos com a autoria de estudante/graduado chamou atenção positivamente, tendo em vista a importância de o aluno ter sua iniciação na pesquisa durante a graduação. Por outro lado, foi constatado que 50% dos autores não têm sequer a formação básica em Secretariado Executivo. Essa situação pode justificar o alto índice de produções desvinculadas do Secretariado.

No que concerne à estruturação metodológica das pesquisas, observou-se ausência de rigor científico, pois é notório o índice de artigos que não apresentam informação quanto à tipologia de pesquisa e métodos e técnicas empregados para a consecução dos resultados dos estudos, especialmente até o ano 2008. Esse fato, mais uma vez, evidencia o estado embrionário da pesquisa em Secretariado, demonstrando a necessidade dos pesquisadores da área se aprofundarem em cientificidade, para que o Secretariado possa ter respaldo acadêmico e se estabeleça enquanto área do conhecimento.

A presença de conhecimentos de diversas áreas nos cursos de Secretariado possibilita uma formação acadêmica generalista; possibilita que o estudante tenha acesso a uma maior diversidade de saberes e faça múltiplas conexões entre os conceitos e sua prática profissional no mercado de trabalho, além de oportunizar o contato com docentes advindos de outras áreas, que engrandece sua vida acadêmica. Por outro lado, a predominância de professores de outras áreas nos cursos faz com que a essência do secretariado, sua identidade acadêmica e profissional, seja mais difícil de ser estabelecida. Essa situação ficou evidente nas produções da Expectativa, visto que metade dos artigos não possui vínculo com o secretariado e metade dos autores que publicaram na revista não tem a formação básica em secretariado.

Registra-se sugestão à revista Expectativa no que diz respeito a contemplar em todas as edições as informações dos autores, podendo adotar um padrão com titulação, vínculo institucional, contato, entre outras informações. Também o periódico merece investimentos no que se refere à divulgação e captação de textos para, com um número maior de textos disponíveis, possa fazer uma avaliação mais rigorosa da qualidade dos estudos, publicando aqueles que de fato apresentam contribuição para o avanço do conhecimento secretarial, tanto em termos de conteúdo quanto de rigor científico e, com isso, elevar o estrato do periódico e o impacto do que publica.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos. Alberto. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM SECRETARIADO. **A pesquisa em Secretariado**. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-pesquisa/a-pesquisa-em-secretariado>>. Acesso em: 25 jun. 2015.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. A Evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. *In*: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes Curriculares do curso de Secretariado Executivo**. Resolução nº 03 de 23 de julho de 2005.

BULGACOV, Sergio; VERDU, Fabiane Cortez. Redes de pesquisadores da área de administração: um estudo exploratório. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. SPE, p. 163-182, 2001.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

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

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo e quantitativo**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DEMO, Pedro. **Pesquisa: princípio científico e educativo**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DURANTE, Daniela Giaretta. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. *In*: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

EXPECTATIVA. **Políticas editoriais**. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/index>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

FÁVERO, Altair Alberto. “Decifra-me ou te devoro”: pesquisa na sociedade conhecimento. *In*: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

FERREIRA, Ana Gabriela Clipes. Bibliometria na avaliação de periódicos científicos. **Data Gram Zero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun10/Art_05.htm>. Acesso em: 06 jun. 2014.

FERREIRA, Norma Sandra de Almeida. As pesquisas denominadas “estado da arte”. **Educação & sociedade**, v. 23, n. 79, p. 257-272, 2002.

FIorentini, Dario; LOrenzato, Sergio. **Investigação em educação matemática: percursos teóricos e metodológicos**. Campinas: Autores Associados, 2006.

GALEMbeck, F. Sem avaliação, sem progresso. **Ciência e Cultura**, v. 19, n. 9, p. 627-628, 1990.

- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GRAY, D. E. **Pesquisa no mundo real**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.
- HOELLER, Patricia Agostinho Freitas. A natureza do conhecimento em Secretariado Executivo. **Expectativa**, Toledo, v. 5, n. 5, p. 139-145, 2006.
- LUNA, Sérgio. **Planejamento de pesquisa**: uma introdução. São Paulo: Educ, 1996.
- MAÇANEIRO, Marlete Beatriz; KUHL, Marcos Roberto. Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em Secretariado Executivo: mapeamento e análise de áreas de pesquisa. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 157-188, dez. 2013.
- MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. A construção da identidade científica em Secretariado Executivo. *In*: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 32. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.
- MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda. Pesquisa Acadêmica em Secretariado Executivo: Um estudo de caso na Revista Expectativa. **Expectativa**, Toledo, v. 13, n. 13, p. 9-28, 2014.
- NASCIMENTO, Erivaldo. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da Linguística ao Secretariado. *In*: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.
- NONATO JÚNIOR, Raimundo Nonato. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo**: a fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- PITTA, Guilherme Benjamin Brandão; CASTRO, Aldemar Araújo. A pesquisa científica. **Jornal Vascular Brasileiro**, v. 5, n. 4, p. 243-244, 2006.
- PONTES, Emiliano Sousa; DURANTE, Daniela Giaretta. Produção intelectual em Secretariado Executivo: estudo na Revista de Gestão e Secretariado (GeSec). *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE SECRETARIADO, 7., 2014, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2014. p. 151-167.
- SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2013.
- SANCHES, Fernanda Cristina; SCHMIDT, Carla Maria; DIAS, Amanda Hissamura. Os avanços da pesquisa em Secretariado Executivo: uma análise nos periódicos científicos nacionais. **Revista Capital Científico**, v. 12, n. 4, out./dez. 2014.
- SCHMIDT, Carla Maria; CIELO, Ivanete Daga; SANCHES, Fernanda Cristina. Mapeamento de redes: um estudo sobre as relações entre universidades e docentes em cursos de

Secretariado Executivo. *In*: DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Pesquisa em Secretariado:** cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: UPF Editora, 2012.

GT 7- LÍNGUAS (MATERNA E ESTRANGEIRAS)

OS RUMOS DA PESQUISA EM LÍNGUA INGLESA NA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO (SE)

Maura Bernardon¹²

maabe70@yahoo.com.br

Maiara Fernandes.

m-a-i-a-r-a_fernandes@hotmail.com

UNIOESTE

RESUMO: O objetivo deste estudo é verificar os rumos da pesquisa sobre a língua inglesa na área de SE, identificando-se os interesses dos professores-pesquisadores em suas publicações nas revistas científicas na área de SE. Como fonte de dados, utilizou-se o site da ABPSEB (Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado Executivo) e pesquisas na área da Linguística Aplicada (LA). Nos procedimentos metodológicos foram utilizados a revisão bibliográfica e o método bibliométrico. Na revisão bibliográfica, destacam-se os estudos da linguagem, em especial, da Linguística Aplicada e da pesquisa em SE. Esses dois aspectos são explorados a fim de contextualizar as relações dessas duas ciências, uma vez que a pesquisa em LA está voltada para o ensino/aprendizagem e uso da língua nos diferentes contextos sociais. Quanto aos resultados da pesquisa bibliométrica identificou-se que as pesquisas direcionadas para a língua inglesa publicadas nas 5 revistas científicas disponíveis no site da ABPSEC estão relacionadas, na sua maioria, para o ensino de inglês geral. Os temas que se aproximaram mais do SE foram o ensino de inglês para fins específicos (ESP) e o ensino de correspondências comerciais.

PALAVRAS-CHAVE: Pesquisa. Língua inglesa. Secretariado executivo

1 INTRODUÇÃO

Os cursos de Secretariado Executivo têm como objetivo principal formar assessores e empreendedores e trazem como uma das formações básicas o aprimoramento da língua materna e de línguas estrangeiras. No contexto profissional, o domínio de idiomas estrangeiros, em particular o inglês, tem sido valorizado na hora da contratação em função das relações empresariais internacionais. Com base nesse cenário, a proposta é investigar quais pesquisas estão sendo desenvolvidas em língua inglesa na área de secretariado executivo. Para tanto, os principais procedimentos da investigação se deram a partir da pesquisa documental

¹² Membro do Grupo de Pesquisa GPESEC- UNIOESTE.

no site da ABPSEC (Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado Executivo) que foi utilizado como fonte da coleta de dados. Nos grupos de pesquisa dessa associação destacam-se: a grande área de Linguística, Letras e Artes, as linhas de pesquisa com foco na Língua Estrangeira Moderna, Linguística e Análise do Discurso. Essa grande área abrange estudos que ora se enquadram na Linguística ora na Linguística Aplicada. Em função do objeto de estudo da LA estar voltado tanto para o ensino/aprendizagem como para as situações reais de uso da língua nos diferentes contextos sociais, realizou-se primeiramente uma revisão teórica sobre os rumos da pesquisa nessa área. Na sequência, alguns aspectos do desenvolvimento da pesquisa em SE e as relações com as Línguas Estrangeiras Modernas são detalhados e, finalmente, desenvolveu-se a pesquisa bibliométrica para o levantamento dos principais temas das pesquisas em língua inglesa nos artigos que apresentaram uma relação mais próxima com o SE.

2. O CENÁRIO DA PESQUISA EM LINGUÍSTICA APLICADA

A Linguística, que é considerada a ciência mãe dos estudos da linguagem, tem como objeto de estudo a descrição da linguagem, isto é, discursos orais e escritos, nos mais diversos segmentos da sociedade, entre eles os profissionais. Já a Linguística Aplicada, por sua vez, tem por objetivo buscar resolver os problemas do ensino/aprendizagem e do uso da linguagem nos diferentes contextos sociais.

Desde as primeiras reflexões sobre o uso da linguagem até os dias atuais, foram surgindo perspectivas novas, entre elas a “virada pragmática”¹³, favorecendo a análise dos usos e funcionamentos da língua nos diferentes contextos sociais (MARCUSCHI, 2008). A partir dessa fase, essas duas ciências passaram por uma transformação de caráter interdisciplinar e transdisciplinar que perpassa a linguística de texto, análise do discurso, sociolinguística, linguística aplicada crítica, entre outras. Atualmente, no âmbito do tipo de pesquisa, ambas se caracterizam principalmente em pesquisa qualitativa, descritiva e interpretativista. As análises das diferenças na forma entre fala e escrita, linguística forense (problemas ligados à questão jurídica), linguística clínica (problemas neurolinguísticos) o papel do contexto, os conhecimentos dos diferentes gêneros textuais/discursivos são exemplos da importância dos estudos linguísticos para a sociedade.

Embora os limites onde uma termina e a outra começa produza certos desconfortos, a LA passa a ser considerada como autônoma, com metodologias e objetos de estudo próprios. Esse aspecto fica mais claro se for observado o objeto de pesquisa de cada uma. Enquanto a Linguística se identifica com a descrição da linguagem para entender o problema, a LA se preocupa com a pragmática.

¹³ Essa perspectiva dedica-se aos usos e funcionamentos da língua em situações concretas sem dedicação à análise formal, preocupando-se com a função sociocomunicativa e o enquadre sociocognitivo (Marcuschi, 2008).

Vale ressaltar que, embora essas duas ciências tenham relações com as funções práticas do SE, evidencia-se a seguir as transformações ocorridas principalmente na área da LA. Isso se deve em função do objeto desta pesquisa, que é identificar os interesses dos pesquisadores de SE em relação ao idioma inglês, que, por sua vez, está atrelado aos interesses dos linguistas aplicados desde o início da implantação da LA como ciência.

Exatamente devido ao tipo de pesquisa, voltada para a sala de aula e fora dela, e com vistas às funções mais sociais do uso da linguagem, a LA, além de interdisciplinar, assume fortemente a transdisciplinaridade, isto é, a pesquisa em LA passa a ser vista como uma coexistência de metodologias e conceitos, além da participação ativa dos pesquisadores de todas essas áreas envolvidas (CELANI, 1998).

Nos últimos dez anos, reescritas da vida dos indivíduos passam a ser produzidas, e como decorrência, novos recortes surgem, passando para um foco discursivo e socio-histórico de pesquisa. Esses focos de pesquisa advêm das reflexões de Vygotsky, a relação entre ação, linguagem e pensamento, e de Bakhtin sobre a interseção entre as práticas sociais e as práticas individuais. Além dessas duas correntes de pensamento sobre a linguagem, principalmente a LA permanece dialogando com uma série de outras ciências voltadas para as humanidades (MOITA LOPES, 2006). Assim, nas últimas décadas, o contexto social, político, econômico e cultural passa a fazer parte das pesquisas.

Concomitantemente, no meio acadêmico iniciam-se reflexões sobre a prática em atividades de iniciação científica, estágios de familiarização com metodologias de pesquisa e análise de dados, contribuindo também para uma formação de pesquisador autônomo, caso os futuros professores de Letras tivessem interesse por essa área (CAVALCANTI e MOITA LOPES, 1991). Essas reflexões acabam interferindo nos planejamentos dos cursos universitários de formação de professores de língua estrangeira que enfatizavam o desenvolvimento da proficiência do aluno-professor, entendendo que apenas esse aspecto garantiria melhoria no ensino de línguas.

A partir dessa época, surgem cada vez mais pesquisas vinculadas aos programas de pós-graduação em LA voltadas para a questão da interação no ensino/aprendizagem. Incluem-se as pesquisas de base antropológica que assim é chamada por se utilizar de princípios, instrumentos e táticas características da antropologia. Entre as mais conhecidas estão a pesquisa-ação (o professor é o produtor da pesquisa) e a pesquisa etnográfica (e.g. fornece os meios para a construção de diários que o pesquisador usa para descrever a sua interpretação), por exemplo, o estudo de como um grupo se comunica entre si e como as relações sociais afetam o tipo de linguagem que usam (CAVALCANTI e MOITA LOPES, 1991). Além desses modelos, empregam-se os estudos de casos e, mais recentemente, a pesquisa heurística que é utilizada para a auto-reflexão e recriação de experiências vividas (TELLES 2002; CAVALCANTI, 2004; MOITA LOPES, 1996). Esta característica multi-método de pesquisa serve para aumentar a confiabilidade, pois o aspecto subjetivo de investigação, característico da LA, pode interferir na interpretação dos dados.

Em discussões mais recentes inclui-se o aspecto crítico e os recortes teóricos das ciências sociais, através de pesquisas de cunho discursivo e sócio-histórico e conclui-se que estes dois aspectos transformaram o objeto e aos métodos de pesquisa da LA no âmbito escolar ou fora dele. As pesquisas atuais tenderão a demonstrar preocupação com as novas possibilidades de melhoria na qualidade de vida dos envolvidos e a visualizar um discurso mais livre e reflexivo (MOITA LOPES, 2006; ROJO, 2006). Complementando esta nova visão da LA, o momento é

de descobertas e redescobertas, à medida que se debatem e se discutem novas formas de observar, de interpretar, de argumentar e de escrever (DENZIN e LINCOLN, 2006).

Além dos autores citados anteriormente, Pennycook (1998) convoca os linguistas aplicados envolvidos com a educação e a linguagem para uma reflexão a respeito das preocupações sociais, culturais e políticas. Esse autor também sugere meios que possam conduzir às críticas transformadoras tais como: abandonar o positivismo e o estruturalismo, as práticas estatísticas e o princípio da racionalidade, entre outros. Assim, ser linguista aplicado crítico hoje significa compreender que o conhecimento está sempre atrelado a determinados interesses e que os projetos devem visar mudanças nas desigualdades e nas questões hegemônicas, repensando sempre os conceitos de linguagem e de sujeito (PENNYCOOK, op.cit).

Finalizando esta retrospectiva, é importante incluir os debates atuais sobre a tensão entre homogeneização e heterogenização cultural do mundo na era da globalização e da língua inglesa, esta ora vista como língua local ora como global. Esses conceitos estão na pauta do dia dos linguistas aplicados e as pesquisas devem atravessar os limites de sala de aula, investigando-se estruturas sociais mais amplas (KUMARAVADIVELU, 2006).

Atualmente, quanto ao foco das pesquisas em LA encontram-se desde o ensino/aprendizagem de línguas, distinguindo-se o inglês geral e para fins específicos, usos da tradução e interpretação, usos da lexicografia/terminologia, relações sociais/profissionais e linguagem, entre gêneros humanos, profissionais de público ou interlocutores, bilinguismo, até entre sistemas e intra-empresariais.

Quanto à área de ESP ela interessa aos cursos de SE que contemplam o ensino de inglês, uma vez que essa abordagem de ensino considera as reais necessidades dos aprendizes e as especificidades de cada contexto de uso. Novas propostas sugerem também subdivisões no ensino de inglês para negócios, abrangendo o Inglês para Negócios em Geral ou Inglês para Negócios Específicos (DUDLEY-EVANS e ST. JOHN, 1998, *apud* HEBERLE e SALM, 2002). A distinção entre as duas subdivisões é que a primeira está direcionada para um nível de linguagem mais geral e a segunda envolve os aprendizes que têm objetivos pré-determinados, com base nas suas posições de trabalho.

Desse modo, pelo interesse das áreas citadas acima fica demonstrado que a LA “é a área de estudos voltada para a pesquisa sobre questões de linguagem colocadas na prática social (ALMEIDA FILHO, 2005, p.16). Dentre essas práticas sociais, neste estudo, destaca-se a atuação do profissional do secretariado executivo que atua como comunicador, assessor e intermediador dos processos organizacionais e, portanto, usuário de uma linguagem especializada. Assim, a próxima seção apresenta os rumos da pesquisa no contexto do secretariado executivo e ao enquadramento dos estudos da linguagem nesse contexto.

2.1 A PESQUISA NOS CURSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO BRASIL

Conforme o site da ABPSEC, no Brasil, somente a partir de 2009, a pesquisa em Secretariado Executivo começa a tomar corpo em função da necessidade de garantir a continuidade dos cursos superiores nessa área. Durante uma audiência solicitada pelos membros dos cursos de todo o Brasil com o Superintendente do Ministério da Educação, para tratar da manutenção dos cursos, questionou-se aos professores presentes sobre o baixo número das produções

científicas na área de Secretariado. A partir de então, ocorre uma mobilização entre os professores e as discussões e iniciativas a respeito dessa problemática começam a se expandir, propondo-se diversas iniciativas para o estabelecimento do Secretariado no meio científico enquanto área de conhecimento, dentre elas destacam-se: a) doutorar os professores da área; b) melhorar a qualidade dos periódicos já existentes; c) criar novos periódicos científicos; d) promover a integração de pesquisadores de todo o Brasil; e) realizar investigações científicas de forte impacto social e com alta qualidade; f) promover eventos acadêmicos; g) criar cursos de Mestrado e de Doutorado.

Atualmente, pode-se confirmar que várias dessas estratégias estão sendo implantadas em conjunto pela conscientização dos envolvidos com o secretariado de que no âmbito acadêmico a pesquisa faz parte do planejamento estratégico das universidades, no seu tripé: ensino, pesquisa e extensão.

Quanto às estratégias sendo criadas elas servem de comprovação do que tem sido colocado em prática para atingir melhores índices, entre elas: a) um maior número de professores buscando a formação continuada em programas de mestrado e doutorado, b) a fundação da ABPSEC, c) a organização do primeiro ENASEC (Encontro Nacional de Secretariado Executivo), d) a manutenção dos eventos científicos e Semanas Acadêmicas, e) produção de sites dos cursos, d) a manutenção de cinco revistas científicas mantidas pelas instituições de ensino; e) criação de onze Grupos de Pesquisa. Assim, para a confirmação da evolução nas pesquisas em SE acessamos o item “Pesquisa” no site da ABPSEC, onde encontrou-se as seguintes subdivisões: Revistas Científicas; Grupos de pesquisa; Publicações e Repositório Científico (ABPSEC, 2015).

Conforme os itens acima, em pouco menos de seis anos, novos caminhos foram sendo criados para a manutenção dos cursos e ampliação das pesquisas em SE. Em relação à evolução das pesquisas nessa área, estudos apontam que, de 2001 a 2012, as pesquisas específicas sobre o secretariado concentravam-se em maior quantidade (34%) em duas revistas: Revista Expectativa e Secretariado Executivo em Revista. Uma terceira revista, a GESEC, lançada em 2010, se destaca também pelo número de artigos dedicados ao secretariado (47) em consideração ao seu pouco tempo de lançamento (SANCHES et al, 2014). Esse estudo é relevante, pois destaca periódicos científicos que se dedicam mais exclusivamente às pesquisas sobre o secretariado e mostra o caminho sendo realizado para a solidificação dessa área no meio acadêmico.

Ainda, de acordo com Müller e Sanches (2014), o estudo de caso desenvolvido sobre a pesquisa acadêmica em SE na Revista Expectativa revela que, de 2001 a 2012, o número de artigos publicados na área de Língua/ Comunicação totalizam 34; Gestão nas Organizações, 47 artigos; Secretarial, 34 artigos. Os autores concluíram que os trabalhos publicados são nas mais variadas temáticas, demonstrando que a área de secretariado se caracteriza como multidisciplinar em função das áreas que abrangem a formação acadêmica nesse campo do conhecimento. Ademais, esses autores elaboraram um quadro com as expressões recorrentes entre as palavras-chave nas três áreas de publicação da revista. No que se refere a área de Língua/Comunicação, encontraram oito palavras mais frequentes: Coesão e Coerência; Linguística Aplicada; Línguas Estrangeiras; Comunicação; Língua Espanhola; Análise do Discurso, Linguagem; Língua Inglesa.

Já, no estudo de Iizuka e Almeida (2014), o resultado de uma pesquisa bibliométrica realizado nas revistas científicas Revista de Gestão e Secretariado – GESEC e na Revista Secretariado

Executivo em revist@, entre 2005 e 2012, os artigos focalizaram sete temáticas principais: a) Contexto e Atuação Profissional (37 artigos); b) Formação Acadêmica, Ensino e Aprendizagem (16 artigos); c) Línguas Estrangeiras, Tradução, Domínios de Idiomas (13 artigos); d) Comunicação, Gêneros Discursivos (seis artigos); e) Arquivística, Gestão de Documentos (seis artigos); d) Questões relacionados ao Gênero (cinco artigos), (e) Temáticas Diversas (15 artigos). Como se observa, treze artigos se classificaram na área das Línguas Estrangeiras, Tradução, Domínio de Idiomas. Considerando-se ainda os seis artigos na área da Comunicação e Gêneros Discursivos pode-se afirmar que essas duas temáticas são representativas para a pesquisa de secretariado executivo. Dando sequência aos estudos das relações entre a linguagem e o SE, a seguir, apresenta-se a metodologia deste estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta é uma pesquisa de cunho qualitativo devido à natureza dos dados, que se constituem de documentos. É também uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva em função da busca e descrição dos estudos da linguagem e do SE.

Neste trabalho, a revisão teórica dos estudos da LA foi baseada na perspectiva histórica, justificando-se assim a importância dessa área do conhecimento tanto para o ensino/aprendizado de línguas como para o uso da língua em contextos de trabalho. Quanto à revisão teórica sobre as pesquisas que ocorrem em SE, destacam-se os artigos nas revistas científicas publicados no site da ABPSEC, considerando que nesse espaço virtual concentram-se os documentos considerados relevantes para a pesquisa em SE e, também, se constituindo em um acervo histórico ao longo de sua criação.

Como visto acima, no primeiro passo metodológico realizou-se um levantamento bibliográfico em artigos e livros na área da LA e SE focando-se na área das Línguas Estrangeiras Modernas. O segundo procedimento adotado foi a coleta de dados no site da ABPSEC – para os quesitos: Grupo de pesquisa, Linhas de Pesquisa e Revistas Científicas. Na terceira etapa, realizou-se uma pesquisa bibliométrica nas revistas científicas cadastradas no site da associação, com a busca dos termos *língua inglesa, inglês e língua(s) estrangeira(s)* para se ter acesso aos artigos científicos que abordam a língua inglesa. Finalmente, fez-se a leitura dos resumos e artigos para dar maior confiabilidade à investigação.

4 OS ESTUDOS DA LINGUAGEM PUBLICADOS NO SITE DA ABPSEC

Nesta ação, a proposta foi delimitar os grupos de pesquisa em secretariado que já propõem linhas de pesquisa voltadas para a área da linguagem. Dentre os onze grupos de pesquisa constituídos nas instituições de ensino superior e tecnológicos foram identificados cinco que contemplam essa área. Para tanto, acessou-se novamente o site da ABPSEC e cujo resultado encontra-se descrito no quadro abaixo.

Quadro 1: Linhas de Pesquisa voltadas para os estudos da linguagem

INSTITUIÇÃO	LINHA DE PESQUISA
-------------	-------------------

UFS	Linguagem
UNIOESTE	Línguas Estrangeiras Modernas
IFMT	Línguas Estrangeiras Modernas
UFV	Análise do Discurso Crítica, Estudos discursivos em torno do Secretariado Executivo
UFPB	Linguística

FONTE: Site da ABPSEC (2015)

Dentre os onze grupos de pesquisa citados no site, dois incluíram linhas de pesquisa direcionadas para as Línguas Estrangeiras Modernas. Porém, considerando que as linhas: Linguagem, Análise do Discurso Crítica e Estudos discursivos em torno do Secretariado Executivo podem abranger a pesquisa voltada para a língua inglesa elas foram incluídas no quadro acima. Depreende-se desse quadro que haveria espaço para a criação da linha de pesquisa em Línguas Estrangeiras Modernas em outras instituições uma vez que sete instituições, entre elas a UFS e o IFMT, que constam no quadro acima, incluem o ensino do inglês (MARQUES et.al, 2012).

Essa coleta de dados sobre os grupos e linhas de pesquisa já implantadas pelos cursos, além de facilitar a identificação da manutenção e valorização de pesquisas na área dos estudos da linguagem, tem o propósito de identificar as instituições que estão conseguindo seguir as exigências do Ministério da Educação para a sua manutenção e para que os cursos de secretariado sejam reconhecidos como área do conhecimento pelos órgãos de fomento de pesquisa científica, assim como para que, no futuro, sejam implantados os programas de pós-graduação *stricto-sensu* nessa área.

Assim, na primeira fase da análise, utilizou-se como ferramenta de busca a pesquisa bibliométrica nas revistas científicas cadastradas no site da associação, por meio dos termos *língua inglesa, inglês e língua(s) estrangeira(s)* nas cinco revistas científicas publicadas *on-line* no site da ABPSEC. Além disso, verificou-se os títulos de todas as edições das revistas publicadas nesse site e os resumos dos artigos que se enquadravam na área de Línguas/ Comunicação para garantir maior confiabilidade à pesquisa.

Na sequência, apresenta-se o levantamento bibliométrico realizado em cinco revistas científicas publicadas *on-line* no site da ABPSEC.

Quadro 2 – Resultado do levantamento bibliométrico referente à língua inglesa nas Revistas Científicas cadastradas na ABPSEC:

Revista Científica:	Nome e volume dos artigos relacionados com a Língua Inglesa:	Autores:
ARENDA - REVISTA ELETRÔNICA DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E ECONÔMICAS	Não possui artigo relacionado com a língua inglesa.	
FAZU EM REVISTA	Correspondências, Documentos e Operações Comerciais nas Línguas Inglesa e Espanhola. Vol. n. 03 (2006).	A. M. X. P. Valle, M. B. Souza Almeida
REVISTA CAPITAL CIENTÍFICO - ELETRÔNICA (RCCE)	Não possui artigo relacionado com a língua inglesa.	
REVISTA DE GESTÃO E SECRETARIADO	Importância do Domínio de Línguas Estrangeiras pelos Profissionais de Secretariado Executivo para Atuação no Mercado de Trabalho em Tempos de Globalização: Uma Abordagem Crítico-Reflexiva. Vol. 3, n. 1 (2012).	Marcos Pereira dos Santos
REVISTA DE GESTÃO E SECRETARIADO	Ensino de Língua Estrangeira no Curso de Secretariado Executivo Bilíngue: Buscando um Caminho para as Análises de Necessidades Específicas. Vol. 1, n. 1 (2010).	Ricardo José Orsi de Sanctis, Ivani Vecina Abib
REVISTA DE GESTÃO E SECRETARIADO	Questões Terminológicas em Línguas Estrangeiras e suas Implicações para o Profissional da Área de Secretariado. Vol. 1, n. 2 (2010).	Daniela Aparecida Oliveira Silva, Marcia Polaczek
REVISTA EXPECTATIVA	Avaliação em Língua Inglesa no Sistema de Ensino Brasileiro. Vol. 2, n. 2 (2003).	Cláudia Estima Sardo, Maura Bernardon
REVISTA EXPECTATIVA	Some Aspects of EFL Reading Comprehension. Vol. 2, n. 2 (2003).	Benedito José Calixto
REVISTA EXPECTATIVA	Accurate Pronunciation for Efficient Communication. Vol. 3, n. 3 (2004).	Andréia Schurt Rauber, Rosana Denise Koerich
REVISTA EXPECTATIVA	Leitura: Compreensão e Interpretação. Vol. 3, n. 3 (2004).	Benedito José Calixto
REVISTA EXPECTATIVA	The Gap Between Vocabulary Knowledge and Reading Comprehension in a Foreign Language. Vol. 5, n. 5 (2006).	Benedito José Calixto
REVISTA EXPECTATIVA	Entrevistas: Um Olhar nos Marcadores da Fala de Falantes Nativos, ou Marcadores do Discurso? Vol. 6, n. 6 (2007).	Maura Bernardon
REVISTA EXPECTATIVA	Vocabulary Knowledge, Context and Reading Comprehension in a Foreign Language. Vol. 6, n. 6 (2007).	Benedito José Calixto
REVISTA EXPECTATIVA	Ler e Interpretar um Texto em Língua Estrangeira: A Diferença. Vol. 7, n. 7 (2008).	VANESSA STAFUSA SALA
REVISTA EXPECTATIVA	Aspectos Norteadores nas Provas de Vestibular- Língua Inglesa (anos de 2005 a 2009)- Da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Vol. 9, n. 9 (2010).	Claudia Silva Estima, Maura Bernardon
REVISTA EXPECTATIVA	A Língua Inglesa nos Cursos de Secretariado Executivo. Vol. 12, n.12 (2013).	Priscila da Silva Marques, Francisca de Fátima de Lima Sousa, Idna de Carvalho
SECRETARIADO EM REVIST@	O Profissional de Secretariado e a Necessidade do Domínio de Idiomas. Vol. 2 (2006).	Gisele Benck de Moraes, Maria Elisabete Mariano dos Santos
SECRETARIADO EM REVIST@	O Domínio das Línguas Estrangeiras e o Profissional de Secretariado Executivo Bilíngue. Vol. 3 (2007).	Naiana Brancher, Maria Elisabete Mariano dos Santos
SECRETARIADO EM REVIST@	O Domínio da Língua Inglesa como Fator Determinante para o Sucesso Profissional no Mundo Globalizado. Vol. 4 (2008).	Andriele Pilatti, Maria Elisabete Mariano dos Santos
SECRETARIADO EM REVIST@	Qualificação Profissional e Aquisição de Fluência da Língua Inglesa Através de Programas de Intercâmbio. Vol. 4 (2008).	Magda Elisabete dos Santos, Maria Elisabete Mariano dos Santos
SECRETARIADO EM REVIST@	O Profissional de Secretariado e a Tradução de Textos Técnicos. Vol. 5 (2009).	Gisele Benck de Moraes, Natália Kunz Caselani
SECRETARIADO EM REVIST@	Imersão em língua estrangeira: a interface para a qualificação profissional de secretariado executivo. Vol. 7 (2011).	Deise Moisés Matos, Maria Cristina Keller Frutuoso
SECRETARIADO EM REVIST@	A importância da inserção de aspectos interculturais no ensino de línguas estrangeiras para profissionais de secretariado. Vol. 8 (2012).	Emili Barcelos Martins Santos
SECRETARIADO EM REVIST@	Sondagem sobre os conhecimentos em Língua Inglesa dos alunos do curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará Vol. 9 (2013).	Joelma Soares da Silva, Aline Araújo Freitas, Conceição de Maria Pinheiro Barros

FONTE: Autoria Própria (2015).

4.1 ANÁLISE DOS TEMAS SOBRE A LÍNGUA INGLESA NO SITE DA ABPSEC

Como último passo metodológico, procedeu-se a análise dos temas de cada artigo. O significado da palavra *tema ou tópico* se refere aqui ao assunto ou ideia central de um texto ou de uma sentença. No âmbito da macro-estrutura do texto, os temas ou tópicos, ocorrem em nível global do discurso, servindo de modelos de contexto preferidos e de áreas do conhecimento que circulam na sociedade e que os professores-autores consideram relevantes (VAN DIJK, 2008).

Na revista ARENTA, Centro de Ciências Administrativas e Econômicas UFRR e na Revista Capital Científico - Eletrônica (RCCE), editada pela UNICENTRO, departamento de Ciências Sociais Aplicadas, não foram encontrados artigos na área de Comunicação ou sobre a língua inglesa.

Na “FAZU em revista”, que abrange as áreas Ciências Agrárias, Ciências Sociais, Exatas, Humanas e Sociais Aplicadas, com publicação de 2005 a 2012, foram encontrados seis artigos que tratam de estudos da linguagem, sendo que apenas um está relacionado especificamente ao inglês e ao SE. Esse artigo, publicado no volume 3, p. 174-177, 2006 apresenta uma pesquisa bibliográfica em livros, sites e documentos reais sobre correspondência comercial de operações comerciais na língua inglesa e espanhola que são utilizados nos cursos de SE em uma universidade brasileira.

Já, na Revista GESEC, volume 1, número 1, p. 186-196, 2010, destaca-se o artigo que busca um caminho para as análises de necessidades específicas e em que os autores estabelecem uma abordagem para novos planos de ensino em língua estrangeira que leve em conta as necessidades dos alunos de um curso de secretariado executivo bilíngue. No volume 3, número 1, p. 94-108, o autor efetua uma abordagem crítica e reflexiva sobre a importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de Secretariado Executivo para atuação no mercado de trabalho, em tempos de globalização.

Na Revista Expectativa, de 2001 a 2014, foram encontrados artigos que versam sobre temas variados relacionados à língua inglesa, entre eles: estratégias de leitura, marcadores da fala de falantes nativos, construção de um glossário técnico em inglês e ensino de vocabulário. Em especial, destaca-se o artigo publicado no volume 12, p. 151-169, 2013, sobre o ensino de inglês nos cursos de Secretariado Executivo, com base no levantamento em matrizes curriculares da disciplina de língua inglesa em 7 instituições de ensino superior brasileiras de SE. As conclusões desse estudo apontam que discentes e docentes da instituição em que ocorreu a pesquisa, consideram importante incluir vocabulário e situações voltadas à instrumentalização do meio empresarial. Esse estudo reforça a aproximação entre o inglês para fins específicos e o SE.

Por último, na análise da Revista Secretariado em Revist@, uma publicação do curso de SE da Universidade de Passo Fundo, de 2005 a 2014, foram encontrados 13 artigos na área de Línguas Estrangeiras, Tradução, Domínios de Idiomas como visto na pesquisa de Iizuka e Almeida (2014). A seguir, estão descritos oito artigos cujos temas possuem relação específica com o SE:

- a) volume 9, p. 151-163, 2013: o tema do artigo identifica o nível de conhecimento em língua inglesa dos discentes de Secretariado Executivo de uma instituição pública de SE por meio da auto avaliação dos acadêmicos;
- b) volume 7, p.164-172, 2011:o tema do artigo sobre o papel do intercâmbio para o aprendizado de línguas na qualificação do profissional de secretariado deixa evidente a importância desse tipo de atividade para o aprimoramento do idioma estrangeiro no meio acadêmico;
- c) volume 5, p. 44-63, 2009: aborda a análise das traduções de um texto técnico na área de língua inglesa e o resultado de um questionário aplicado à profissionais da área de secretariado, conhecedores do inglês como língua estrangeira, para explicitar que a tradução envolve, além do conhecimento da língua, o conhecimento do contexto e da cultura em que o termo técnico foi utilizado;
- d) volume 4, p. 1-16, 2008: neste artigo, demonstra-se o papel da globalização na vida profissional do SE e reforça-se a necessidade da fluência na língua inglesa para a comunicação com o mercado e as pessoas em escala mundial. O foco principal é analisar os programas de intercâmbio como fonte de conhecimento e aprimoramento cultural, linguístico e de oportunidade de qualificação para o trabalho. Os resultados do estudo apontam que os ganhos dos participantes em intercâmbio são significantes, sejam eles pessoais ou profissionais;
- e) Volume 4, p.1-16, 2008: os autores salientam a importância do domínio da língua inglesa como fator determinante na atuação do profissional de Secretário Executivo devido a suas atribuições diárias e discutem novas competências profissionais, entre elas o domínio do inglês, entendido como uma das ferramentas fundamentais na conquista do mercado de trabalho e crescimento profissional no mundo globalizado;
- f) Volume 4, p.1-16, 2008: o artigo reforça a importância do conhecimento do idioma estrangeiro, em especial, o inglês e como os programas de intercâmbio podem servir de fonte de conhecimento e aprimoramento cultural e linguístico, além de representar oportunidade de qualificação para o trabalho;
- g) volume 3, p.1-14, 2007: este artigo consiste em uma pesquisa exploratória acerca da importância do domínio da língua inglesa para os profissionais da área secretarial, por se tratar do idioma da globalização. O estudo constatou o uso real desse idioma para manter-se e destacar-se no competitivo mercado de trabalho por meio de entrevistas com egressos do curso de SE;
- h) volume 2, p.1-8, 2006: este artigo explora diferentes métodos de ensino de línguas e enfatiza a importância do domínio da língua estrangeira, em especial, da língua inglesa por parte do profissional da área secretarial.

Ressalta-se que foram destacados os artigos que trataram o tema da língua inglesa relacionado às problemáticas que os cursos de SE brasileiros vivenciam na prática, sejam quanto à importância dessa língua para o desenvolvimento profissional dos envolvidos quanto às questões de métodos de ensino. Não foram citados os resumos dos artigos que trataram a questão da língua inglesa em situações gerais de ensino, mesmo sendo de pesquisas oriundas de docentes de cursos de SE. Entretanto, esses artigos são relevantes para a construção do conhecimento na área das Línguas Estrangeiras Modernas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo foi possível dar maior visibilidade às pesquisas relacionadas à língua inglesa e ao SE, desenvolvidas nas duas últimas décadas, destacando-se os artigos das revistas científicas publicadas no site da ABPSEC. A revisão bibliográfica mostrou que os estudos da Linguística, Tradução, Análise do Discurso, Estudos de Lexicografia e Linguística Aplicada têm sido referência para os pesquisadores que atuam nessas duas áreas.

Como visto acima, os métodos de pesquisa empregados na LA acompanham os focos de interesse na área. Inicialmente, utilizou-se o método quase-experimental, focando nos resultados do ensino/aprendizado de línguas e, posteriormente, na observação dos processos interativos de ensinar e aprender línguas. Assim, a análise interpretativista e a de base antropológica foram tomadas emprestadas para resolver as questões sociais do uso da língua e permanecem até hoje.

A análise de necessidades é uma das características que se destaca por fazer parte do ensino de inglês para fins específicos, ou também conhecido como abordagem instrumental de ensino de línguas. Essa abordagem é uma alternativa para o ensino de línguas na esfera profissional e mencionado em dois dos artigos selecionados nas revistas pesquisadas. Acredita-se que focando nas necessidades dos estudantes haja um maior interesse e motivação por parte dos aprendizes, além de atender as áreas de atuação específica, tais como a do SE. Outro tema valorizado pelos pesquisadores envolve os intercâmbios, atividade que é vista como uma ferramenta positiva para resolver as questões da fluência no idioma.

Conclui-se que a maior parte dos temas dos artigos de língua inglesa publicados nas quatro revistas do site da ABPSEC dizem respeito às questões de ensino/aprendizagem do inglês de forma geral. Os artigos que receberam destaque neste artigo relacionaram-se ao SE e cujos temas envolveram questões de ensino/aprendizado específicos para os cursos de SE, com objetivos de melhorar o desempenho no uso desse idioma em futuros postos de trabalho.

Finalmente, como proposta para a continuidade deste estudo seria explorar os livros publicados na área do SE, anais e repositório científico situados no site da ABPSEC. Do mesmo modo, em função dos limites na aproximação entre as duas áreas, fica o desafio de pesquisas em outras revistas científicas na área dos estudos da linguagem, destacando-se àquelas com interesses no ensino de línguas para fins específicos, em que poderiam ser encontradas pesquisas pertinentes ao SE.

REFERÊNCIAS

ABPSEC. Associação Brasileira de pesquisa em Secretariado Executivo. Disponível em www.abpsec.com.br. Acesso em

ALMEIDA FILHO, J.C.P. *Linguística Aplicada, ensino de línguas & comunicação*. Campinas, SP: Pontes\Arte Língua. 2005.

CAVALCANTI, M e LOPES, M. Implementação de Pesquisa na Sala de Aula de Línguas no Contexto Brasileiro. In: *Trabalhos em Ling. Aplic.*, n.17, pp. 133-144. Unicamp. Campinas. 1991.

CAVALCANTI, M. Applied Linguistics: Brazilian perspectives. *AILA Review*, n.17, 2004, p.22-30. tradução de Jose Neyardo A. de Araujo e Andréa de Azevedo Rajo Cal).

CELANI, M.A.A. Transdisciplinaridade na Linguística Aplicada no Brasil. In: SIGNORINI, I.; CAVALCANTI, M.C. (Orgs). *Linguística Aplicada e Transdisciplinaridade*. Campinas, SP: Mercado de Letras, p.129-142. 2004. 1998.

DENZIN, N.; e LINCOLN, Y.S. (Eds.). *O planejamento da pesquisa qualitativa – Teorias e abordagens*. Trad. Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed. 2006.

DUDLEY-EVANS e ST. JOHN, 1998, apud HEBERLE, V. SALM, A. M. An overview of business english materials. *The ESPECIALIST*, n.23, 155-177. 2002.

FAZU EM REVISTA. Disponível em: <http://www.fazu.br/ojs/index.php/fazuemrevista/index>. Acesso em 28 de junho de 2015.

IIZUKA, E. S.; ALMEIDA, W. A. G. Produção acadêmica em secretariado: análise dos artigos da Revista de gestão e secretariado – GESEC e da Revista Secretariado Executivo em *revist@* entre 2005 e 2012. *GeSec*, São Paulo, v. 5, n. 3, p 71-93, set./dez. 2014. Acesso em: 06 de junho de 2015.

KUMARAVADIVELU, B.A. Linguística Aplicada na era da globalização. In MOITA LOPES, L. P. da (Org.). *Por uma linguística Aplicada indisciplinar*. São Paulo: Parábola Editorial, p.129-148. 2006.

MATOS, D. M.; FRUTUOSO, M.C. K. Imersão em língua estrangeira: a interface para a qualificação profissional de secretariado executivo. *Revista do Secretariado Executivo*, n. 7 p. 164-172. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/4040/2598>.

Acesso em: 23 de junho de 2015. 2011.

MOITA LOPES, L.P. da. *Oficina de Linguística Aplicada*. Campinas, SP: Mercado de Letras. 1996.

MOITA LOPES, L. P. L. P. Linguística Aplicada e vida contemporânea: problematização dos construtos que têm orientado a pesquisa. Em: MOITA LOPES, L.P. (Org.). *Por uma Linguística Aplicada Indisciplinar*. São Paulo: Parábola, p. 85-108. 2006.

MÜLLER, R; SANCHES, F.C. Pesquisa acadêmica em Secretariado Executivo: um estudo de caso na Revista Expectativa. *Revista expectativa*. Vol. 13, p. 9-28. 2013.

PENNYCOOK, A. A Lingüística Aplicada nos anos 90: em defesa de uma abordagem crítica. IN: SIGNORINI, I; CAVALCANTI, M. C. (Org.). *Lingüística Aplicada e Transdisciplinaridade*. Campinas, SP: Mercado de Letras, p.23-50. 1998.

SANCHES, et al. Os avanços da pesquisa em secretariado executivo: uma análise nos periódicos científicos nacionais. *Revista capital científico*. Disponível em: <http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/2642>. 2014. Acesso em 28 de junho de 2015.

REVISTA ARENTA. Disponível em: <http://revista.ufr.br/index.php/art>. Acesso em 28 de junho de 2015.

REVISTA CAPITAL CIENTÍFICO. Disponível em: <http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/>. Acesso em 20 de junho de 2015.

REVISTA EXPECTATIVA. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/index>. Acesso em 28 de junho de 2015.

REVISTA SECRETARIADO EM REVIST@.

Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/4040/2598>. Acesso em: 25 de junho de 2015.

ROJO , R.H. R. 2006. Fazer linguística aplicada em perspectiva sócio-histórica: privação sofrida e leveza de pensamento. In: MOITA LOPES, L.P. da (Org.). *Por uma Lingüística Aplicada indisciplinar*. São Paulo: Parábola Editorial, p.253-276.

SANCHES, F. C. et al., 2014. Os avanços da pesquisa em secretariado executivo: uma análise nos periódicos científicos nacionais. *Revista Capital Científico*, vol. 12, n.4. Outubro/Dezembro2014.

Disponível em: <http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/> Acesso em: 06 de junho de 2015.

TELLES, J. 2002. “E pesquisa é? Ah, não quero, não, bem!” – Sobre pesquisa acadêmica e sua relação com a prática do professor de línguas. *Linguagem & Ensino*, Vol. 5, N.2, p.91-116.

VAN DIJK, T. A. Estruturas do discurso e estruturas do poder. In: *Discurso e poder*. Hoffnagel, K. F. (org). São Paulo. Contexto. 2008.

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E MODALIZAÇÕES EM GÊNEROS TEXTUAIS DA ESFERA DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Viviane Cristina Poletto Lugli
vivianelugli@yahoo.com.br
UEM

RESUMO: Este artigo apresenta resultados de análise de relatórios de estágio de acadêmicos de Secretariado Executivo e de gêneros textuais publicados pela Revista Excelência, tomando por base princípios da Análise Crítica do Discurso (Van Dijk, 2008; Fairclough, 2001; Ramalho e Resende, 2011) que compreende o discurso como resultado de práticas sociais e de representações sobre o mundo. Recorremos também à perspectiva da Gramática Funcional (Castilho, 2012; Neves, 2006) que compreende a categoria linguística da modalidade como um meio linguístico para alcançar um propósito. Trata-se, portanto, de uma pesquisa bibliográfica que demonstra por meio da análise dos gêneros textuais da esfera secretarial e por meio da tipologia de modalidades, o modo como as representações sociais estão vinculadas às relações de poder e cognição de enunciadores dos textos. Os dados demonstram que é necessário repensar a escrita de gêneros textuais na área secretarial para que os enunciados possam transformar, em vez de reproduzir representações sociais.

PALAVRAS-CHAVE: Gêneros. Produção escrita. Relatórios de estágio.

1 INTRODUÇÃO

Os gêneros textuais representam interesses particulares dos participantes da esfera em que são gerados e os discursos são resultados de ações de linguagem que podem gerar práticas sociais como maneiras de interação, representação e identificação no mundo.

De acordo com a Análise Crítica do Discurso (ACD), perspectiva em que se insere esse trabalho, o discurso é visto como uma forma de prática social que se realiza total ou parcialmente por meio de gêneros textuais. E o discurso tem efeitos constitutivos, uma vez que, por meio dele, os indivíduos ora constroem, ora reforçam, ora transformam realidades sociais.

A ACD considera, portanto, que as formas da língua refletem representações sociais, reforçando ou às vezes criando estereótipos e formas de compreender o mundo. Segundo Fairclough (2001), o discurso é utilizado não somente para vender produtos, mas também ideias.

Nesse sentido, o objetivo desse estudo é relatar dados obtidos, por meio de uma pesquisa sobre os efeitos discursivos de gêneros de textos concernentes à esfera de Secretariado

Executivo, visando identificar o modo como os textos são modalizados e as representações¹⁴ sociais que são expressas por meio deles.

Compreendemos que estudar os efeitos de sentido de gêneros textuais para propiciar reflexões aos alunos do curso de Secretariado é *sine qua non*, uma vez que concebemos o ensino como prática social. Como professores, orientadores de estágio em Secretariado, o olhar sobre os efeitos dos textos que os profissionais em pré-serviço produzem torna-se imperativo para que evitemos que estereótipos inadequados sejam reproduzidos.

É por meio de reflexões sobre relatórios de estágio de acadêmicos, em comparação com discursos divulgados por revistas que tratam a respeito da função do profissional de secretariado nas empresas, que podemos permitir aos acadêmicos repensar novas formas de produzir textos representativos de sua esfera profissional.

Portanto, com o objetivo de entender o modo como o profissional de secretariado é representado pelo discurso em sua esfera, foram selecionados para este estudo os gêneros relatório de estágio, reportagem e um artigo de opinião, sendo estes dois últimos publicados pela Revista Excelência - A Revista da Fenassec (Federação Nacional das Secretárias e Secretários).

Na enunciação dos relatórios de estágio, o gênero configura-se como uma prática discursiva descrita por alunos formandos de cursos Universitários em Secretariado Executivo. Já, a instância enunciativa da reportagem e do artigo é a revista Excelência que propaga a visão de outros enunciadores, tais como secretárias profissionais e altos executivos que participaram de uma pesquisa a respeito da visão sobre os profissionais de Secretariado.

Nesse eixo de ação, este estudo tem como objetivo avaliar a incidência de expressões linguístico-discursivas que refletem representações a respeito do trabalho secretarial nos gêneros selecionados e demonstrar o tipo de modalidades que se manifesta na concretização dos gêneros, visto que as modalidades evidenciam as atitudes dos enunciadores com relação ao que é expressado, segundo Neves (2006, p. 168).

A modalidade é uma categoria linguística (Neves, 2006; Palmer, 1986; Portner, 2009) que reflete a “opinião ou atitude do sujeito e seu grau de compromisso diante do que enuncia” (Palmer, 1986, p.2). Essa categoria linguística, porém, é observada por meio de estratégias linguístico-discursivas que, de acordo com Bronckart (1999), são itens lexicais ou mecanismos de textualização e enunciativos que estão relacionados com a distribuição das vozes presentes nos textos. Assim, a modalidade se situa em níveis semântico, sintático e pragmático da oração. É por este motivo que, para explicarmos as representações e visões dos sujeitos enunciadores, ao referirem-se ao profissional de Secretariado Executivo, buscamos o referencial teórico das modalidades, aliado à Análise Crítica do Discurso.

Portanto, esse artigo está organizado em três partes: a primeira parte versará a respeito da fundamentação teórica que embasou este trabalho; a segunda parte exporá os procedimentos metodológicos empregados para alcançar os objetivos propostos e a terceira parte apresentará os dados e a discussão.

¹⁴ Utilizamos o termo representações, no sentido de Van Dijk (2000, p.14). Para o autor, a ideologia constitui a base das representações sociais, as quais podem ser entendidas como processos de criação de significados que emergem em situações de interação social e estão atreladas às formas de cognição.

A apresentação de dados está organizada do seguinte modo: i) primeiramente, serão demonstradas as representações sociais em cinco relatórios de estágio - de autoria de acadêmicos de uma mesma instituição de ensino e representativos dos demais 37 relatórios analisados para este estudo - cotejando com representações veiculadas pelos gêneros das revistas publicadas pela revista Excelência; ii) posteriormente, serão transcritos, em um quadro, excertos de enunciados de 10 relatórios de outras instituições de ensino para demonstrar a intertextualidade com as representações sociais manifestadas entre os relatórios de estágio e o tipo de modalizações manifestada nessas práticas discursivas.

2 Referencial Teórico

A relevância do estudo a respeito das modalidades reside no fato de que esta categoria linguística está totalmente associada ao caráter comunicativo do gênero textual por ser um meio de manifestação do tipo de compromisso do enunciador com relação ao que é enunciado. Desse modo, as modalidades são recursos que também propagam para o leitor do gênero uma determinada compreensão sobre as representações sociais envolvidas, porque, de acordo com Van Dijk (2002), as representações são formas de cognição social, as quais, por sua vez, estão atreladas às ideologias e aos frames¹⁵¹⁶.

Para Pardo Abril (2005, p.1), a representação social se estrutura a partir de uma organização determinada de modelos culturais, está relacionada às ideologias e pode originar sistemas de crenças capazes de orientar o comportamento dos membros de uma sociedade, a partir do estabelecimento de ideias.

Tendo presente a concepção de representações sociais e a concepção funcionalista de ensino de línguas (Neves, 2002; MARTELOTTA e Areas, 2003) de que a língua deve ser interpretada em sua rede de relações com as diversas situações em que ela que se concretiza, que concomitantemente a este estudo, observamos o modo como se manifesta a intertextualidade e as representações sociais na heterogeneidade¹⁷ dos gêneros relatórios de estágio e dos gêneros publicados pela revista Fenassec.

Trata-se de um estudo instigante para nós, professores do curso de Secretariado Executivo, devido ao fato de que, lançar o olhar para os diferentes gêneros elaborados nas diversas práticas discursivas circunscritas à área de Secretariado, permite entender que o controle e a criatividade do discurso estão intrinsecamente relacionados com a resposta ativa que as *elites*

¹⁶ Utilizamos o termo “frames” como sinônimo de “modelos mentais” que são para Van Dijk (2006), modelos que definem nossa compreensão de textos e de um evento comunicativo.

¹⁷ O termo “heterogeneidade” foi utilizado para demonstrar que os relatórios foram elaborados sobre práticas realizadas em empresas de diferentes ramos, assim como as revistas tratavam de diferentes temas nos números que fizeram parte dessa pesquisa.

*simbólicas*¹⁸ (Van Dijk, 2008, p.45) desejam promover na sociedade. É a *elite simbólica*, que, de acordo com Van Dijk (2008), possui relativa liberdade para tomar decisões sobre os gêneros textuais dentro de seu domínio de poder e determinar tópicos, estilo ou formas de apresentação de um discurso.

Nesse sentido, as maneiras de agir, determinadas por Fairclough (2001) estão relacionadas à *resposta ativa* (Bajtín, 2005) que se espera obter da sociedade por meio dos enunciados; *resposta ativa* que se associa a uma reprodução ideológica que incorpora a natureza da formação de um consenso com relação às representações sociais.

Assim, a elaboração do gênero relatório de estágio e dos gêneros textuais publicados pela revista Excelência está vinculada aos processos de produção, distribuição e consumo dos gêneros como instâncias de práticas socioculturais.

São denominadas práticas socioculturais porque é um grupo da sociedade (*elite simbólica*) que legitima a produção dos textos que são consumidos por um determinado público e porque a cultura, como forma de representação de mundo, está associada à cognição - modelos mentais ou representações cognitivas dos participantes da interação (Van Dijk, 2009) - e é indissociável da língua que concretiza os gêneros discursivos que são produzidos na comunicação humana.

No caso específico da produção dos relatórios de estágio é a comunidade acadêmica que legitima o texto produzido, como uma maneira de agir, reforçando ou rompendo representações estereotipadas. No caso da revista Excelência, é a comissão editorial que autoriza ou não a publicação do leque de gêneros textuais que compõem a revista.

Como afirma Bronckart (1999), há uma rede de textos que formam o arquiteito e esses textos ou enunciados, segundo Bajtín (2005), apresentam uma dialogicidade por constituírem-se a partir de outros enunciados já produzidos. Segundo o autor, “*Todo enunciado es un eslabón en la cadena, muy complejamente organizada, de otros enunciados*”¹⁹. (Bajtín, 2005, p.258).

Desse modo, os enunciadores dos relatórios de estágio já portam representações cognitivas sobre a atividade secretarial no mundo corporativo, concepções de atividades que fazem parte de seus *frames*²⁰ e, por esta razão, podem refletir-se em suas práticas discursivas.

É a organização desses *frames* - que reforçam ou transformam as representações sociais a respeito do trabalho secretarial - que pretendemos demonstrar neste estudo.

Refletir sobre os *frames* e representações sociais, portanto, implica repensar sobre o modo como o discurso se organiza, e Neves (2006, p.152) nos explica que os enunciados sempre apresentam marcas em termos de verdade ou em termos de graus de certeza. Uma

¹⁸ “O modo de produção da articulação é controlado pelo que se pode chamar de “elites simbólicas”, tais como jornalistas, escritores, artistas, diretores, acadêmicos e outros grupos que exercem o poder com base no “capital simbólico”(BORDIEU, 1977,1984; BOURDIEU e PASSERON,1977), apud Dijk (2008, p.45) etc.

¹⁹ Todo enunciado é um elo na cadeia de comunicação, muito complexamente organizada, de outros enunciados.

²⁰ Segundo Marcuschi (2005, p. 63), as representações conceituais ou relações cognitivas são encapsuladas em modelos mentais, o que comumente se denomina *frames* (enquadres), “que representam focos implícitos armazenados em nossa memória de longo prazo como conhecimentos de mundo organizados.”

demonstração disso pode-se observar no cartão de felicitações pelo dia da secretária, extraído do *Instituto de Vivienda Municipal de Aguazul*, da Colômbia (<http://www.ivima-aguazul-casanare.gov.co/>):



Por meio da apresentação do enunciado do cartão de felicitações, é possível observar que as práticas sociais estão presentes por meio da modalização epistêmica, em que se afirma que a secretária apresenta determinadas qualidades que são: ser eficiente, ser responsável, fazer com que o trabalho seja agradável e mais fácil, além de ser um grande apoio para todos na empresa.

Ao mesmo tempo em que essas características são expressas verbalmente, estão ilustrados os objetos que fazem parte da rotina da secretária e entre eles estão a caneta, o telefone, os óculos, entre outros. A respeito dos óculos, este instrumento de trabalho já faz parte dos *frames*/representações sociais a respeito do profissional da área, assim como o telefone e caneta para anotar recados em agendas.

Além disso, a felicitação está em formato de um bloco de notas, objeto comum na área secretarial.

Este exemplo demonstra a relevância de analisar as expressões linguístico-discursivas mais recorrentes nos gêneros selecionados para este estudo, uma vez elas que dão forma à função comunicativa dos gêneros, refletem julgamentos em termos de verdade por meio de modalizações, tornando-se assim, basilar para o estudo das representações sociais sobre o trabalho secretarial, uma vez que se as afirmações referentes ao trabalho secretarial assumem valores de verdade, elas podem também reproduzir práticas sociais.

Para Neves (2006, p.154), "os modalizadores são usados na interação verbal, em princípio, para exprimir o ponto de vista do enunciador." Castilho (2012, p.361), por sua vez, define a modalidade como "o propósito com que enunciamos o conteúdo da sentença."

Portanto, diante das várias definições referentes aos tipos de modalidades que exporemos aqui para explicar a funcionalidade dessa categoria linguística, consideramos importante aclarar que nos ateremos nas análises de nosso *corpus* às classificações de Castilho (2012).

Para descrever os diferentes tipos, consideramos relevante iniciar pelos modalizadores evidenciais porque eles estão presentes em gêneros da Revista Excelência. Estes modalizadores, segundo Dall'Aglio-Hattner e Hengeveld (2015) - autores que utilizam o modelo da Gramática Discursivo Funcional (doravante GDF), se referem ao modo de apresentação de uma informação, demonstrando a fonte de obtenção do enunciado. Estão

organizados, portanto, em 4 subcategorias, as quais são: reportatividade, inferência, percepção do evento e dedução.

A primeira subcategoria opera no nível²¹ interpessoal, e as outras três, no nível representacional. O nível interpessoal está associado às questões pragmáticas e o representacional às questões semânticas, em nível de proposição²².

Na GDF, a unidade básica de análise é o ato discursivo, que pode ser “uma oração completa ou unidades menores” (Hengeveld e Mackenzie, 2011, p. 7). Assim, nessa gramática, a arquitetura de análise é descendente, pois inicia com a intenção do falante e procede até a sua articulação com os fonemas.(Hengeveld e Mackenzie, 2011).

Desse modo, neste trabalho, teremos como foco as orações que portam estratégias linguístico-discursivas mais recorrentes nos gêneros textuais que refletem efeitos de sentido similares entre os relatórios, considerando que o elemento gramatical está sempre em interação com o contextual.

Na organização linguística de um enunciado, podem alojar-se, também, elementos linguísticos como *poder, ser capaz, conseguir, saber*, os quais podem expressar a modalidade dinâmica, segundo Dall’Aglio-Hattner (2008), os quais, na língua portuguesa, estão associados à capacidade que um participante-sujeito de uma oração tem para fazer algo.

Nuyts (2006, p.3), apud Dall’Aglio-Hattner (2008,p.135), define essa modalidade do seguinte modo: “a atribuição de uma capacidade ao participante-sujeito da oração (o sujeito é capaz de executar a ação expressa pelo verbo principal na oração)”. Exemplo: “O profissional de secretariado é *capaz de /pode* tornar o trabalho mais agradável na empresa.”

Isso significa dizer que há uma variação na conceituação da categoria linguística de modalidade, mas todas estão unidas por um ponto em comum que é a função exercida por ela em uma língua natural; podendo ser observado assim, em estudos sobre a modalidade, o modo como os enunciados são expressos. Pode-se observar, portanto, se há um maior comprometimento do falante ao formar orações com determinadas modalidades, tais como a epistêmica; se em suas orações, há uma atitude orientada para o agente (modalidade deôntica) ou uma atitude orientada para o falante (De HaAn, 2004, p.6); se “o falante não está expressando o seu próprio material cognitivo” (Dall’Aglio-Hattner, 2012, p.69) e se está reportando uma informação de outrem etc; ou ainda, se a operação linguística se dá no nível representacional em que o enunciado apresenta traços de inferência, dedução ou percepção de evento²³.

²¹Ao nos referirmos aos níveis, estamos trazendo a proposta da GDF de Hengeveld e Mackenzie (2008), segundo a qual, as unidades lingüísticas são descritas a partir de 4 níveis de análise que se situam no componente gramatical: nível interpessoal que representa as motivações pragmáticas, nível representacional que dá conta das motivações semânticas das expressões linguísticas, nível morfosintático e prosódico que representam os aspectos estruturais dos enunciados. As modalidades são descritas por Dall’Aglio-Hattner e Hengeveld (2015), aplicando esses níveis.

²² As proposições podem ser entendidas como motivos de surpresa ou dúvida, podem ser negadas, rejeitadas ou lembradas.

²³ Indica se um evento foi ou não testemunhado pelo falante.

De Haan (2004) explica que na tradição terminológica, as categorias de modalidade tendem a ser definidas semanticamente. Isso significa que um morfema é classificado como modal se tiver um significado modal (epistêmico, deontico etc).

Desse modo, há expressões que manifestam: a) modalidades epistêmicas que, segundo Neves (2006), estão relacionadas com a necessidade e a possibilidade e, de acordo com De Haan (2004), com o compromisso com o que está sendo expresso -; b) modalidade deontica - a qual está relacionada com as obrigações e permissões.

O uso do presente do indicativo é, segundo De Haan (2004), utilizado para descrever fatos reais, enquanto o subjuntivo para fatos irrealis, eventos hipotéticos. Esse uso também nos ajuda a identificar os efeitos de sentido das modalidades presentes nos textos que constituem nosso *corpus* de análise.

Os fatos reais estão associados à modalidade epistêmica, visto que essa modalidade é definida também por autores como Castilho (2012) como a manifestação do conhecimento e não apenas como expressões relacionadas com necessidade e possibilidade.

Castilho (2012), de um modo menos específico que os demais autores, explica que há três tipos de modalizadores: I) epistêmicos asseverativos - quando o falante apresenta o conteúdo da proposição numa forma asseverativa (afirmativa ou negativa), ou interrogativa; II) epistêmicos dubitativos - quando o falante expressa dúvida com relação ao conteúdo proposicional; III) deonticos - quando o falante considera obrigatório o conteúdo proposicional.

A modalidade para esse autor é definível como “o propósito com que enunciamos o conteúdo da sentença, tal como asseverar, indagar, ordenar”. (Castilho, p.361). Reflete uma concepção mais ampla, assim como a de Neves (2006).

No entanto, a discussão sobre modalidades vai mais além. De Haan (2004), ao referir-se à modalidade evidencial citada por Dall’Aglio-Hattner e Hengeveld (2015), acrescenta para essa categoria uma classificação em dois tipos: direta e indireta. A evidencial direta manifesta-se quando o falante foi testemunha da ação e a evidencial indireta manifesta-se quando o falante relata uma informação enunciada por outrem. Um exemplo dessa modalidade, extraída da Revista Excelência (Ano 8, n.25, p.10) é: “Ela enfatiza que esse profissional deve ter atuação estratégica...”.

Assim, ao situarmos as evidências direta e indireta, citadas por De Haan (2004), de acordo com os níveis propostos por Dall’Aglio-Hattner e Hengeveld (2015), temos: i) as evidências diretas, que podem ser obtidas por meio sensorial e inferencial e estão associadas ao nível representacional; ii) a evidência indireta que se situa no nível interpessoal.

O nível representacional indica que o conteúdo proposicional é inferido pelo enunciador do texto com base em seu conhecimento prévio; está associado à inferência, dedução (Ex: Suponho²⁴ que o diretor ainda não chegou) e à percepção do evento - que opera na camada do Estado de Coisas²⁵ - indica se um evento foi ou não testemunhado pelo falante. Já o nível

²⁴ O verbo *supor* é um exemplo de evidencial porque o enunciador desse enunciado pode ter deduzido que o diretor da empresa não chegou por não ter passado em sua sala antes, hábito que tem há anos.

²⁵ Estado de Coisas é entendido na GF de Dik (1997, p.105) como a “conception of something which can be the case in some world”. Tradução nossa: “concepção de uma coisa que pode ocorrer em algum mundo”.

interpessoal está relacionado com a gestão da interação entre interlocutores. É um tipo de informação reportada. Como exemplo, citamos a seguinte cláusula que indica que a informação é reportada devido à presença do verbo declarar: “A Empresa de consultoria internacional declarou que as habilidades comportamentais tornam um profissional diferenciado na área de secretariado.”

É com base nesses estudos sobre os diferentes modos de modalizar, utilizados pelo falante para alcançar uma finalidade comunicativa, que ressaltamos a importância de observar o modo como os enunciados presentes nos relatórios de estágio, assim como os da revista, apresentam o conteúdo, pois a configuração textual a eles atribuída geram efeitos de sentido que podem reproduzir ou transformar crenças a respeito do profissional de secretariado. Para tanto, apresentaremos no tópico seguinte, os passos que guiaram este estudo.

3 procedimentos Metodológicos

Esta pesquisa se caracteriza como bibliográfica por fundamentar-se em gêneros textuais como representantes das práticas discursivas disponíveis para consulta nos arquivos das Universidades e na literatura especializada sobre o tema.

Os passos metodológicos que guiaram este trabalho consistiram em uma análise de 37 relatórios de estágio e na seleção de 5 relatórios²⁶ que demonstram a incidência de expressões linguístico-discursivas que representam o trabalho secretarial por meio da enunciação dos secretários em pré-serviço/acadêmicos do curso. Para verificar se essas expressões refletem práticas discursivas estereotipadas, buscou-se nas revistas da Fenassec formas linguísticas que propagam efeitos de sentido similares aos das expressões linguístico-discursivas dos relatórios e observou-se o modo como o discurso é modalizado. Após essa análise, foram selecionados 10 exemplos de cláusulas oracionais que exemplificam o tipo de modalidade manifestada no gênero relatório de estágio de uma instituição de ensino diferente da instituição da qual selecionamos os 5 primeiros relatórios.

4 Resultados e discussões

Este tópico foi organizado em dois subtópicos: i) no subtópico 4.1 apresentaremos as representações sociais manifestadas em cinco relatórios de estágio produzidos por alunos de uma Universidade do Norte do Paraná e mostraremos a intertextualidade com os gêneros publicados pela revista Excelência, ao mesmo tempo em que identificamos os tipos de modalidades manifestadas nessas práticas discursivas, de acordo com a concepção de modalidade proposta por Castilho (2012); ii) no subtópico 4.2 demonstraremos a dialogia entre relatórios de estágio de uma Universidade do sudeste do Brasil com os relatórios produzidos por alunos de uma Universidade do Norte do Paraná e identificaremos as representações sociais neles manifestadas por meio de um quadro que demonstra as expressões linguístico-discursivas presentes nos relatórios e as modalidades manifestadas.

²⁶ Dada a limitação de espaço deste artigo, optamos por apontar exemplos de recursos linguístico-discursivo de apenas 5 relatórios que trazem os fatos linguísticos representativos dos outros 32 relatórios.

4.1 Representações sociais nos relatórios de estágio e nas revistas

Bajtín (2005, p.258) explica que “o falante não é o primeiro falante que interrompeu o silêncio do universo”²⁷. Além disso, afirma que “o falante conta com a presença de enunciados seus e alheios, com os quais o seu texto estabelece todo tipo de relações.”²⁸

Neste sentido, demonstraremos o modo como cinco relatórios de estágio produzidos em uma Universidade do Norte do Paraná estabelecem relações dialógicas e intertextuais com os gêneros publicados pelas revistas que analisamos.

O primeiro relatório estudado trata da comunicação organizacional. Nesse relatório, a função identitária (Halliday²⁹, 1978) de secretária como profissional que recebe ordens, que é uma “ponte de ligação” se manifesta por meio do vocabulário utilizado para descrever suas ações. A secretária é representada, nesse ato discursivo, como a funcionária que deve saber comunicar-se muito bem. O próprio uso do termo “secretária” para referir-se aos profissionais que trabalham nessa esfera já aponta para representações sociais das estruturas de poder que entendem que secretariar é uma função destinada às mulheres, algo que embora tenha se reproduzido no inconsciente coletivo da sociedade, não condiz com a realidade, pois homens também exercem essa profissão. Neste sentido, há uma *presunção valorativa* (Ramalho e Resende, 2011, p.114) a respeito do profissional de secretariado e é colocada em primeiro plano a função de secretária como executora de atividades, assim como as suas competências comportamentais.

Neste caso há uma forte adesão da enunciatória do relatório em relação ao que afirma, ao utilizar os verbos no tempo presente e o modo *realis*, manifestando, portanto, uma modalidade epistêmica asseverativa.

Assim, esse relatório apresenta traços de intertextualidade e dialogia com outros textos por propagar uma representação de secretária como colaboradora e também de secretária como uma profissão do gênero feminino. Na revista Excelência, Ano 4, p.10 e na revista Ano 8, p.11, os enunciados refletem a voz de uma *elite simbólica* (editora), cujos enunciados incluem a voz do padrão empresarial (também considerado uma *elite simbólica*) que demonstram que o comportamento do profissional de secretariado é muito valorizado. A autora do artigo da revista Ano 4, que se refere às competências da secretária, utiliza uma modalidade epistêmica para afirmar isso, a qual transcrevemos aqui: “[...] verificamos que nas empresas atuais é mais importante o seu comportamento e atitude de que sua especialidade técnica”. O verbo “ser” nesse caso é uma marca presente nesse enunciado em que há uma asseveração e uma modalidade epistêmica.

Já na revista Ano 8, p.10, é utilizada a expressão “pessoas de suporte” para demonstrar “[...] o profissional de secretariado como uma pessoa de contato entre gestores de conta, gerentes

²⁷ Tradução minha.

²⁸ Tradução minha.

²⁹ Halliday (1978) considera que um texto realiza simultaneamente três funções: a identitária, a relacional e a ideacional, as quais se referem ao sistema de conhecimentos e crenças.

de loja, contato com gerentes de empresa de locação de veículos, de helicópteros, reserva de hotéis e toda a cadeia produtiva que contribui de alguma maneira para que a economia gire neste nicho específico”. Assim, este é outro exemplo de modalização epistêmica utilizada para reforçar a representação de profissional de secretariado como “ponte de ligação”.

Observamos, portanto, que nos relatórios de estágio estão presentes as vozes dos próprios atores sociais - que são as secretárias³⁰ em pré-serviço - e vozes que são perpassadas por modelos cognitivos de concepção de profissionais de secretariado executivo. Nas revistas, as vozes também são perpassadas por outras e todas estas vozes são tecidas umas em relação com as outras, reproduzindo uma avaliação sobre o profissional e contribuindo para a administração de crenças de secretária como colaboradora e executora de ordens.

As palavras “ordem”, “ponte de ligação”, são pistas da relação de dominância/estruturas de poder influenciando os textos. Um exemplo relacionado à ideia de profissional receptor de ordens, presente na revista Ano 4, p.11, manifesta-se na seguinte cláusula: “Sempre digo a meus alunos que nós secretários executivos *temos de saber liderar e ser liderados*. Nesse exemplo, manifesta-se uma modalização deôntica quando a enunciadora do artigo da revista considera como obrigatório para o profissional de secretariado saber receber ordens (ser liderado). Estamos, portanto, diante de um exemplo de relação dialógica entre as estruturas dos textos e a cognição social. Isso porque o relatório de uma profissional em pré-serviço propaga representações semelhantes as das *elites simbólicas*, contribuindo assim, para a naturalização dessas que podem consolidar-se em práticas sociais que influenciam o “inconsciente coletivo” dos consumidores dos textos.

Somando-se a isso, o próprio tema do relatório de estágio “comunicação organizacional” confirma como as representações sociais e modelos mentais (*frames*) são influenciados pelas *estruturas do discurso* (Van Dijk, 2009).

Torna-se explícito também que as estruturas do discurso, controladas por um grupo de poder, estão atreladas à cognição, visto que o relatório descrito exprime uma forma de aceitação de outras práticas discursivas que julgam que as secretárias precisam aperfeiçoar as suas práticas linguísticas para comunicar-se adequadamente, como se elas não dominassem essa habilidade. Essa representação também se propaga pelas revistas Ano 4 e Ano 8.

Na revista Ano 4 está presente o seguinte enunciado, por meio do qual se concretiza uma modalização epistêmica asseverativa, de acordo com a definição de Castilho (2012): “Atualmente, para o profissional de secretariado, além de também saber lidar com o cliente, mesmo que sua área não seja o marketing, precisa se comunicar com o executivo ou setor que atua, ou seja, não importa quantas pessoas você assessorar, mas terá de perceber e observar o estilo de cada um, atendendo a todos com nível de excelência, respeitando suas diferenças.”

Já na revista 8, no tópico que se refere ao ranking dos atributos mais valorizados em um profissional de secretariado, consta uma modalização epistêmica asseverativa no seguinte enunciado: “Comunicação eficaz, clara com todos os níveis e sempre em tom calmo.” É considerada uma modalização epistêmica por manifestar-se por meio da entonação de

³⁰ Empregamos o termo “secretárias”, no gênero feminino, porque todos os relatórios analisados foram escritos por acadêmicas. Em outros momentos utilizamos a expressão “profissional de secretariado” porque nos referimos aos profissionais do gênero feminino e masculino que atuam nessa esfera profissional.

asserção que permite a interpretação de uma força ilocucionária e por meio dos adjetivos “eficaz”, “clara”, “calmo” e do advérbio “sempre”.

Tal fato pode demonstrar que ainda existe uma representação, tanto na esfera acadêmica quanto na esfera empresarial de que o profissional de secretariado precisa aperfeiçoar a sua técnica de comunicação, o que pode colocar a *elite simbólica* no controle dessas ideias em que se disseminam representações inadequadas a respeito das competências do profissional. Quando se afirma na revista Ano 8, p.11, que esse profissional “deve ter senioridade e profissionalismo ao tratar com os níveis hierárquicos que demandam mais atenção/saber se impor sem autoritarismo ou fazer uso da crachazada”, a atitude representada pela voz do enunciador é de uma obrigação, manifestando-se, portanto, uma modalidade deôntica por meio da perífrase verbal “deve ter” e sendo imposta a voz do poder, da elite simbólica que reforça, nesse contexto, as palavras “ordem” e “ponte de ligação”.

Neste sentido, consideramos relevante o olhar dos acadêmicos em pré-serviço para a leitura das formas presentes no discurso, pois, dependendo das expressões linguístico-discursivas empregadas, crenças e ideias são reforçadas.

De acordo com o último exemplo que apontamos da revista 8, em comparação com os relatórios que analisamos, a categoria profissional está reproduzindo representações que não retratam a transformação ocorrida na função de secretariado. Tal transformação se reflete pela palavra “assessoria” expressa no excerto da revista Ano 4, acima transcrita, embora o texto também esteja voltado para a necessidade da competência de comunicação para o profissional de Secretariado.

Assim, o que desejamos demonstrar é que os profissionais em pré-serviço/acadêmicos do curso de Secretariado, ao produzirem seus relatórios, precisam repensar as expressões “ponte de ligação, suporte, pessoa de contato” e substituí-las pelas palavras “assessor e gestor” que refletem o ofício mais condizente com o profissional e, desse modo, poderão transformar a concepção de “ponte de ligação” e executor de ordens, uma vez que na revista 8, outro atributo manifestado por meio de uma modalização epistêmica asseverativa é a necessidade de o profissional ter autonomia e de ser proativo. Um profissional proativo não é sinônimo de um profissional que apenas executa ordens.

A expressão de profissional de secretariado que deve “ter boa comunicação” também deveria ser substituída por um profissional que é “gestor de informação”, pois ter boa comunicação é essencial para qualquer funcionário e não apenas para o profissional de secretariado.

As concepções de assessoria e gestor de informação vêm sendo defendidas em pesquisas sobre secretariado, o que representa uma transformação da representação da categoria que precisa ser considerada nos textos dessa esfera, tanto no meio acadêmico, quanto no meio editorial.

Nonato Júnior (2009, p.81) observa que nos primórdios da história do profissional de secretariado, os escribas já exerciam a função de assessoria de regentes da política, da filosofia ou da guerra, por serem considerados profissionais de confiança.

Scariot e Durante (2008), ao realizarem uma pesquisa com secretárias atuantes em empresas que mantêm relações com o comércio internacional, comprovaram que as secretárias desse cenário necessitam desenvolver capacidades de negociação e comunicação em língua estrangeira por precisarem substituir os diretores de empresas em algumas situações. Isso demonstra que o profissional, atualmente, exerce não somente funções de executor de atividades, mas também de assessoria, proatividade e gestão da informação e da empresa.

Essa representação de secretário como assessor³¹ é demonstrada por vários autores em suas práticas discursivas (Medeiros e Hernandez, 2004; Soares, 2012); assim como a representação como gestores da informação na empresa (Scariot e DurantE, 2008); como consultores (Santos, 2012) e como gerenciadores (Weisten, 1996; Soares, 2012). Na mesma direção, segue o pensamento de Medeiros e Hernandez (2004), que concebem o secretário como assistente de negócios.

O segundo relatório analisado caracteriza-se como um estudo dirigido para o aprimoramento do seguimento secretarial no âmbito do suporte gerencial. É um relatório que também, por meio do vocabulário empregado, demonstra uma forma de controle cognitivo (Van Dijk, 2008) em que o poder social age pela mente do enunciador do texto.

Diante desse controle, que pode ser inconsciente, as vozes nele presentes também se relacionam com as vozes que perpassam as revistas da Fenassec.

Emerge também nesse relatório a palavra “suporte” e, por meio dela, percebemos que há uma dialogia com os outros textos, uma vez que suporte é definido pelo dicionário Aulete Digital, não somente como *apoio e assistência*, mas também como *aquilo que serve de sustentáculo*. Com essa definição, percebe-se que há uma articulação semântica entre esse discurso, o discurso do relatório 1 e o das revistas.

A revista Ano 8, p.11, demonstra em seus aspectos discursivos/textuais - referentes ao perfil ideal do Secretariado Executivo - que esse profissional deve: “Fortalecer relacionamento com a equipe de suporte (mensageiros, pessoal de limpeza, manutenção) sem tornar-se íntimo.” Manifesta-se portanto, uma modalização deontica devido à asseveração feita com tom de obrigatoriedade, no sentido de Castilho (2012), em que se impõe uma obrigação de secretário como aquele que intermedia a execução de ações na empresa, identificando o profissional, novamente, como um gestor de relações no ambiente empresarial. No entanto, a palavra “suporte” ainda está explícita no texto, o que pode gerar, da parte da elite simbólica e das estruturas de poder, a concepção de que o secretário também faz parte da equipe de suporte, pois é o profissional responsável pelo fortalecimento das relações interpessoais.

Há, portanto, uma relação de intertextualidade entre esses enunciados e a representação como “ponte de ligação” exposta no relatório 1.

Por meio da palavra “suporte”, portanto, a função identitária e relacional de secretária passa a ser a de auxiliar e não de gestora, conforme preconizam Nonato Junior (2009) e Scariot e Durante (2008), e também como referido na revista Ano 4, p.10.

O relatório, portanto, não promove transformação; ele reproduz funções identitárias da secretária que refletem representações arraigadas nos *frames* sobre o profissional.

Esse relatório, no entanto, a pesar de dialogar com o intertexto, ao representar a secretária como “suporte” e “ponte de ligação”, apresenta uma característica diferente do primeiro, pois apresenta termos como “inovar e planejar” que constam na Lei de 30 de setembro de 1985. Entretanto, as ações discursivas que circundaram esse ato discursivo demonstram uma dissimulação no discurso, uma vez que ao mesmo tempo em que aponta representações da profissional de secretariado como inovadora, deixa transparecer que a representação que se reproduz da secretária é diminuída por ser ainda um “suporte”. É uma representação que as

³¹ Assessor é o profissional que salvaguarda conhecimentos e assessora grandes líderes para a construção social (NONATO JUNIOR, 2009, p.81).

estruturas de poder utilizam para que a funcionária se situe em um nível hierárquico inferior, comparando-se às outras categorias profissionais do contexto empresarial.

No terceiro relatório, o qual trata das práticas de comunicação adotadas pela profissional de secretariado, a representação identitária e relacional da profissional é como uma “peça fundamental”, estratégia lingüístico-discursiva manifestada por meio de um verbo no tempo presente do modo indicativo, manifestando, portanto, uma modalização epistêmica asseverativa que demonstra que essa profissional é um acessório fundamental. O vocabulário utilizado para caracterizar a secretária, portanto, demonstra que há uma *interdiscursividade* (Ramalho e Resende, 2011, p.115) e intertextualidade com os outros textos, devido às relações semânticas entre as palavras - “peça fundamental”, “ponte de ligação”, “suporte” - relação que pode ser estabelecida também com a representação de secretária como “imprescindível”. Manifesta-se, portanto, uma intertextualidade com a Revista Ano 8, p.11, cuja pesquisa com altos executivos demonstra que 86% dos homens necessitam de uma secretária ou assistente em tempo integral.

No entanto, a palavra “assessora” também está presente, apesar de que a secretária como assessora é representada novamente, nesse relatório, como a responsável pela comunicação eficiente na empresa. A assessoria está totalmente relacionada à comunicação.

Essa última representação por meio da modalização epistêmica asseverativa reflete o efeito das estruturas do poder e de outros discursos que influenciam as representações cognitivas, ou seja, discursos anteriores geraram uma consequência conceitual, reproduziram um estereótipo do profissional que precisa saber comunicar-se porque infere-se que esta habilidade ainda precisa ser aprimorada, ao mesmo tempo em que reforça que ele é o gerenciador de informações na empresa, como se afirma na revista Ano 4, por meio da modalidade epistêmica” que se manifesta por meio do verbo “ser”, conjugado no presente do indicativo: “[...] somos nós, secretários executivos, quem distribuimos as tarefas do dia, passamos as atividades para o motorista da diretoria, a copeira [...].”

Assim, palavras como “suporte” e “assessoria” precisam ser repensadas por causarem impressões e significados diferentes, incompatíveis.

De acordo com essa reflexão, entende-se que se a esfera empresarial assume que o profissional de secretariado deve assessorar, ela assume também que ele é eficiente em sua comunicação, pois assessorar, segundo Nonato Junior (2009), é sinônimo de salvaguardar conhecimentos. Isso demonstra a necessidade de repensar as expressões lingüístico-discursivas utilizadas em relatórios de estágio.

O quarto trabalho se refere à delegação de tarefas feitas às secretárias, cujas estratégias lingüístico-discursivas utilizadas pela enunciadora do relatório configuram posicionamentos críticos e reforçam conceitos de afetuosidade propagados por grupos de poderes/ empresários. A afetuosidade está presente também nas revistas Ano 4 e Ano 8.

Na revista Ano 4, p.11, a referência à afetuosidade está presente por meio da seguinte modalização deontica, manifestada pelo ver “ter”: “Temos de ser os primeiros a aceitar o que é novo com uma atitude motivadora, servindo de exemplo para os demais colegas.”

Na revista Ano 8, p.11, a referência à afetuosidade está presente também por meio de um enunciado modalizado deonticamente, por indicar uma obrigação refletida pelo verbo “zelar” no infinitivo e pelo verbo “dever”: “Zelar pelo bom ambiente de trabalho - as pessoas devem sentir-se bem ao se aproximar destes profissionais /sentir que são bem recebidas.”

Esses conceitos de afetuosidade, portanto, emergem em aspectos discursivos/textuais no relatório, em forma de avaliação das secretárias, em que elas se identificam como competentes, devido ao fato de realizarem uma ação adequada, como consequência de uma competente delegação de tarefa.

Somando-se a isso, a relação de intertextualidade com as vozes presentes nos outros relatórios, assim como nas revistas, se manifesta por meio de mecanismos avaliativos em que as secretárias se sentem felizes e satisfeitas com a delegação de tarefas feita por seus superiores, devido ao fato de que delegar tarefas, em sua concepção, está associado à *confiança e responsabilidade* que depositam na profissional. Assim, a função identitária e relacional de secretária como alguém em que se pode confiar e alguém que executa ordens se reforça nesse evento discursivo, reforçando as concepções já existentes.

O quinto trabalho analisa o perfil de secretárias. É um trabalho sobre gestão de pessoas e as relações de trabalho na execução das tarefas. Demonstra, por meio da modalidade epistêmica, cujas marcas enunciativas são verbos no presente do indicativo, que a secretária realiza atividades de assessoria e apresenta uma função identitária e relacional como gestora, assessora, contribuindo para a mudança de representações a respeito do profissional de secretariado. É um relatório que diferentemente dos demais, dialoga com a teoria e epistemologia do secretariado.

Diante do exposto, constatamos que as relações de dominação estão presentes nos discursos dos relatórios de estágio, assim como perpassa a cognição social e, por assim ser a dinâmica de ação pela linguagem, os textos de uma determinada esfera, assim como os que selecionamos para análise neste estudo, apresentam intertextualidade e representações comuns, reproduzindo conceitos ou promovendo mudanças.

Dos textos analisados por nós, apenas o quinto relatório promove mudanças nas representações da categoria profissional, dialogando com a teoria em Secretariado Executivo que promove essa representação ao resgatar a história do Secretariado que remonta aos escribas.

4.2 Dialogia entre representações sociais e modalizações nos relatórios de estágio

Considerando que, para Neves (2006, p.154) “os modalizadores são usados na interação verbal para exprimir o ponto de vista do enunciador”, apresentamos o quadro abaixo que demonstra a intertextualidade e a dialogia entre 10 relatórios de estágio de uma instituição do sudeste do país - que apresentam traços de intertextualidade com os 5 relatórios de uma Universidade do Norte do Paraná, descritos no subtópico anterior - e identificaremos os enunciados modalizados dos quais fazem parte as expressões que manifestam as representações sociais discutidas neste trabalho.

Quadro I: Expressões lingüístico-discursivas presentes nos relatórios e tipo de modalização

Modalização epistêmica com a palavra <i>comunicação</i>	Modalização epistêmica com as palavras <i>suporte, auxílio, sinônimo de ponte de ligação</i> .
1.As atividades de secretariado exigem contato com os outros, o que demanda um <i>bom termo na habilidade de comunicação</i> e responsabilidade no desenvolvimento de tarefas inerentes ao ofício.	2.Era preciso <i>prestar suporte</i> aos participantes durante as reuniões.
	3.Fui crescendo junto com a empresa e, como o meu supervisor atua em vários projetos, não tinha tempo para gerenciar todo esse envolvimento, portanto eu tive que cada vez mais aprender sobre as áreas que ele atuava para conseguir <i>dar o suporte</i> que ele precisava.
4.A <i>comunicação</i> se dava, na maioria das vezes, por telefone e e-mails e <i>pode-se considerar que em algumas situações era defasada</i> .	5.A estagiária era diretamente subordinada ao diretor de Publicidade e Marketing de Relacionamento, que possuía prioridade de atendimento, seguido por duas gerentes e demais líderes. Além disso, <i>dava-se suporte</i> às atividades administrativas da área.
6.Por mais trivial que possa ter parecido na época em que a matéria foi cursada, <i>ter visto dicas e técnicas para melhorar o atendimento telefônico e o atendimento ao público são de grande importância já que às vezes achamos que sabemos como conduzir essas tarefas perfeitamente, até o momento em que as colocamos em prática e percebemos que sim, existem formas melhores para realizar essas tarefas do dia-a-dia de uma empresa e garantir uma boa comunicação</i> .	7.Realizo minhas atividades diretamente com o , mas atendo e <i>dou suporte</i> à área em geral.
8.A forma como estas disciplinas foram conduzidas fez-me enxergar como é importante <i>ter uma comunicação</i> eficaz e o grande papel que o secretário executivo realiza nas empresas em se tratando deste assunto.	9. <i>Dar suporte</i> ao Editor-Chefe.
	10.Vale ressaltar que, ainda dentre de suas atribuições, a estagiária também mantinha contato com outras três empresas terceirizadas ao setor e <i>prestava auxílio</i> às mesmas conforme será apresentado posteriormente.

Observamos que o conteúdo das proposições apresentadas pelo quadro está codificado por uma forma asseverativa (afirmativa) por meio da modalidade epistêmica, de acordo com a definição de Castilho (2012).

Quanto ao modo verbal predominante, destaca-se o modo indicativo - característico da modalidade epistêmica, de acordo com De Haan (2004) - por apresentar dados reais sobre o trabalho secretarial, observado por meio de estágios realizados. Há uma exceção na proposição 9 em que está presente o verbo no infinitivo, porém com a mesma finalidade de descrever a função do profissional e portanto, com o mesmo tipo de modalização epistêmica. Essa forma de apresentação das informações, por meio da modalização epistêmica, corroboram as representações sociais que demonstram relações de poder entre a esfera empresarial e a secretarial e reforçam as representações apresentadas nos cinco relatórios apresentados no subtópico 4.1.

Nos exemplos de modalizações extraídas das revistas, no entanto, além da modalização epistêmica, a modalização deôntica - do eixo da obrigação - também se manifestou, por meio da explicitação das competências e dos atributos reconhecidos como desejáveis por profissionais da área e por alto executivos que manifestaram sua voz por meio da revista.

Além disso, embora não mencionado anteriormente neste trabalho - devido ao fato de não manifestar intertextualidade entre os textos - está presente, nos gêneros da revista Excelência, a modalidade evidencial, classificada por De Haan (2004) e Dall’Aglia-Hattner e Hengeveld (2015). Essa modalidade se manifesta quando a reportagem sobre visão de altos executivos inicia o texto com os seguintes recursos linguístico-discursivos: “Uma pesquisa constata que o profissional de Secretariado continua sendo importante...”. Esta é, portanto, uma modalidade diferente das apresentadas no quadro 1 e nos demais excertos da revista porque manifesta um grau menor de comprometimento do enunciador com relação ao que enuncia, uma vez que está reportando uma informação por meio do verbo “constata”.

Neste sentido, afirmamos que embora as modalizações epistêmicas sejam as predominantes nos textos que analisamos, os diferentes tipos de modalizações perpassam todos os textos analisados e se realizam reproduzindo representações sociais estereotipadas por asseverar informações específicas como “ser ponte de ligação, suporte, ter boa comunicação” que caracterizam a função do profissional de secretariado.

Portanto, diante do apresentado, repensar os modos de apresentação das informações nos gêneros textuais é *sine qua non* para transformar representações e estereótipos a respeito de uma profissão.

Diante desse cenário, o professor/orientador de relatório de estágio precisa repensar o ensino da produção escrita dos relatórios, pautando-se nos efeitos de sentido que as expressões linguístico-discursivas podem promover durante a leitura de um texto, nesse caso, do relatório de estágio que reafirma atividades do profissional de secretariado que não condizem com as expressões transformadoras como *assessor, gestor de informações e relações interpessoais* presentes nas recentes pesquisas da área.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relevância deste trabalho está no fato de demonstrar que a identidade de secretárias e patrões e as relações entre eles dependem dos padrões do discurso no interior e exterior dessas relações para sua transformação ou reprodução.

Constatamos, por meio dos gêneros analisados e das expressões linguístico-discursivas concretizadas por proposições modalizadoras, que a relação que podemos estabelecer entre a construção de identidades sociais nos textos produzidos é uma relação de poder.

As revistas, ainda que tenham uma função social diferente dos relatórios de estágio das profissionais em pré-serviço, por revelar a voz dos empresários e secretárias já inseridas no mercado de trabalho, partilham propriedades em comum, refletindo uma intertextualidade entre os gêneros estudados por representarem as secretárias como executoras de tarefas.

Nesse eixo de ação, relatórios e gêneros presentes em revistas revelam representações identitárias de secretárias como gerenciadoras de práticas sociais³² não condizentes com o que a *epistemologia do secretariado* (Nonato Junior, 2009) apregoa.

Tais representações podem legitimar-se como naturais devido às propriedades linguísticas típicas de enunciados elaborados nos domínios discursivos.

³² Sinônimo de “representações”. Segundo Fairclough (2001, p.99), a prática social (política, ideológica, etc) é uma dimensão do evento discursivo, da mesma forma que o texto”.

Desse modo, entendemos que o discurso é um modo de agir e representar, e por isso, deve ser objeto de reflexões no ensino sobre modos de codificação de textos, modos de transformação e/ou reprodução.

REFERÊNCIAS

AULETE, A.C. *Dicionário aulete online*. Lexikón Editora Digital. Disponível em: <http://aulete.uol.com.br/site.php?mdl=aulete_digital> Acesso em: 13 ag.2014.

AREAS, E.K; MARTELOTTA, M.E. A visão funcionalista da linguagem no século XX. In: CUNHA, M.A.F; OLIVEIRA, M.R; MARTELOTTA, M.E.(Orgs). *Linguística Funcional: Teoria e prática*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

BAJTÍN, M. *Estética de la creación verbal*. 1ª. ed. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina, 2005.

Brasil. *Lei no.7377 de 30 de setembro de 1985*. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. (1985).

BRONCKART, J.P. *Atividades de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo*. Tradução de Anna Rachel Machado e Péricles Cunha. São Paulo: Educ, 1999.

CASTILHO, A. T de. *Nova Gramática do Português Brasileiro*. São Paulo: Contexto, 2012.

DALL'AGLIO-HATTNER, M. M.; HENGEVELD, K. Four types of evidentiality in the native languages of Brazil. *Linguistics*. Volume 53, Issue 3, p.479-524, abril de 2015. Disponível em: <<http://www.degruyter.com/view/j/ling.2015.53.issue-3/ling-2015-0010/ling-2015-0010.xml>> Acesso em: 09 jun. 2015.

De HaAn, F. *Evidentiality and epistemic modality: setting boundaries*. *Southwest Journal of Linguistics*, v.18, p.83-101, 1999.

_____. The relation between modality and evidentiality. *Linguistische Berichte, Sonderheft 9*, p.201-216, 2001.

DIK, S.C. *The theory of functional Grammar*. Part 1: the structure of the clause. Second, revised edition. Edited by Kees Hengeveld, Mouton de Gruyter Berlin New York, 1997.

EXCELÊNCIA. A Revista da Fenassec. Pesquisa O que pensam os executivos sobre os profissionais de Secretariado? Recife, a.8.n.25, p.10,11, jan./fev./mar./2010.

FAIRCLOUGH, N. *Discurso e mudança social*. Brasília: Editora Universidade de Brasília: Editora UnB, 2001.

_____. *El análisis crítico del discurso y la mercantilización del discurso público: las universidades*. Tradução de Elsa Ghio. *Discurso & Sociedade*. Vol 2(1)2008, p.170-185. Disponível em: <[http://www.dissoc.org/ediciones/v02n01/DS2\(1\)Fairclough.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v02n01/DS2(1)Fairclough.pdf)> Acesso em 25 de agost. de 2014.

Halliday, M. A. K. *Language as Social Semiotic: the social interpretation of language and meaning*. London: Arnold, 1978.

MARCUSCHI, L.A.. Anáfora indireta: barco textual e suas âncoras. In: Edwiges Maria Moraro, Ana Christina Bentes (orgs). *Referenciação e Discurso*. São Paulo: Contexto, 2005.

MEDEIROS, J. B; HERNANDES, S. *Manual da secretária*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

NEVES, Maria Helena de Moura. Imprimir marcas no enunciado. Ou: A modalização na linguagem. In: NEVES, Maria Helena de Moura. *Texto e Gramática*. São Paulo: Contexto, 2006.

NONATO JÚNIOR, R. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

Oliveira, M. de. As competências mais valorizadas para contratação do profissional de secretariado. *Excelência*, Recife, ano 4, n.9, p.10-11, jan./fev./mar./2006.

PARDO ABRIL, N.G. *Ideología, representaciones sociales, modelis culturales y modelos mentales*. Universidad Nacional de Colombia, 2005. Disponível em: https://www.academia.edu/6517173/ideolog%c3%8da_representaciones_sociales_modelos_culturales_y_modelos_mentales.> Acesso em: 06 de ag.2015.

PORTELA, K, C. Almeida; SCHUMACHER, A, J. *Ferramentas do secretário executivo*. São Paulo: Editora Viena, 2006.

Portner, P. *Modality*. Oxford University Press, New York, 2009.

Santos, M.P. Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva. In: *Revista de Gestão e Secretariado – GESEC*, São Paulo, v.3, n.1, p.94-108, jan./jul 2012. Disponível em: < <http://revistagesec.org.br/ojs-2.2.4/index.php/secretariado/article/viewArticle/82>>. Acesso em 9.agost.2012.

Scariot, T; Durante, D.G. Comércio Internacional: uma perspectiva profissional ao secretário executivo. In: *Secretariado Executivo em Revist@*. N°4/2008. Disponível em: <www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1764/1173>. Acesso em 11/08/2012.

Soares, F. *O profissional de secretário executivo como gestor estratégico*. Disponível em<http://www.consultoriatarget.com.br/artigos/Oprofissional_de_Secretariado_Executivo.pdf> Acesso em 13. agost. 2012.

Van Dijk, Teun A. *Contribuciones a los estudios críticos del discurso*. Discurso y poder. Traducción de Alcira Bixio, Barcelona, 2009. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/131212731/DISCURSO-Y-PODER-VAN-DIJK-TEUN-A-pdf>. Acesso 17 de agosto de 2013.

_____. *El análisis crítico del discurso y el pensamiento social*. Athenea Digital, número 1, primavera 2002. Disponível em: <<http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34083/33922>>. Acesso em 06.agost.2015.

_____. *Discurso e poder*. Tradução de Hoffnagel, J; Falcone, et.al. São Paulo: Editora Contexto, 2008.

_____. *Ideology and discourse*. A Multidisciplinary Introduction. Pompeu Fabra University, Barcelona, 2000. Disponível em:<<file:///C:/Users/Viviane/Documents/Doutorado/Aulas%20Dulce/Ideology%20social%20representation%20Van%20Dijk.pdf>>. Acesso em 06.agost.2015.

_____. *Discurso y manipulación: Discusión teórica y algunas aplicaciones*. *Rev. signos* [online]. 2006, vol.39, n.60 [citado 2015-08-08], pp. 49-74 . Disponível em: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071809342006000100003&lng=es&nrm=iso>. Acesso em 05.agost. 2015.

WEINSTEIN, M. *Gerenciando e divertindo*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

GT8 – OUTROS TEMAS QUE INTERESSAM AO SECRETARIADO

A RESILIÊNCIA COMO UM DESAFIO AOS GRADUANDOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

John Cristofer Sloboda
johncristofer.sloboda@gmail.com
Vanderleia Stece de Oliveira
UNINTER

RESUMO: Este artigo aborda a resiliência como fator de diferenciação na atuação do profissional de secretariado com o objetivo de avaliar a capacidade dos graduandos em secretariado executivo, para lidar com situações de adversidades com as quais se deparam no mercado de trabalho, bem como averiguar se sua formação estimula o desenvolvimento dos componentes resilientes. É sabido que o secretário lida frequentemente com situações de dificuldade – sobrecarga de trabalho, assédio moral, problemas de relacionamento interpessoal, estresse, entre outros –, que influenciam negativamente sua atuação, gerando mais conflitos e redução da sua qualidade de vida. Na linha proposta, adotou-se a pesquisa qualitativa e o questionário como instrumento. Fez-se uma revisão de literatura tomando como referencial teórico Melillo, Ojeda, Flach, entre outros para compreensão do conceito de resiliência; Ortega e Araujo que tratam da temática relacionada ao profissional de secretariado, bem como pesquisadores da área Secretarial como Nonato Junior, Durante e outros. Conclui-se com a pesquisa que os estudantes analisados possuem capacidade resiliente para enfrentar as dificuldades advindas do meio ao qual pertencem, e que sua formação favorece o desenvolvimento dos atributos intrínsecos do processo.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Resiliência. Organizações.

1 INTRODUÇÃO

A resiliência remete à característica que um elemento possui para retorna ao seu estado inicial após ter sofrido um impacto. Originalmente utilizado no campo da física e engenharia, o termo tem sido utilizado nos mais diversos campos do conhecimento, incluindo a ecologia, economia, medicina, entre outras áreas. No âmbito da psicologia, o termo tem sido empregado à qualidade de certos indivíduos para lidar eficazmente com situações de crise, sendo abordado em diversos contextos, como o pessoal, social, profissional, acadêmico e familiar.

O estudo do tema tem sua importância, pois além de estar relacionado ao desenvolvimento humano e à interação do sujeito com o meio ao qual ele pertence, têm-se como benefícios o aumento da autoestima, a otimização do relacionamento pessoal e interpessoal, o melhoramento de qualidade de vida e de saúde mental, assim como a redução de conflitos advindos de situações variadas e a minimização do estresse.

O estresse está presente no cotidiano, e além de propiciar o desenvolvimento de doenças psicossomáticas (como gastrite, taquicardia, dermatite, enxaqueca, artrite, etc.), desfavorece a qualidade de vida. Segundo a *International Stress Management Association* no Brasil (ISMA-

BR)³³, a cada 10 trabalhadores brasileiros, 7 sofrem de estresse, que é desencadeado principalmente pelo estresse ocupacional. Porém, mesmo sendo causador de diversas doenças, o estresse ainda pode ser visto como fator positivo, podendo ser usado como ferramenta de auxílio para despertar nas pessoas condutas resilientes, já que é diante do estresse que as pessoas colocam em prática suas habilidades para lidar com conflitos.

Sabe-se que o secretário executivo lida diariamente com situações estressantes, cabendo a ele desenvolver suas tarefas e atuar como mediador de conflitos nas empresas. Sua formação busca atender as necessidades das organizações, formando profissionais competentes para o desempenho de suas atribuições, preparando-os para lidar com o cenário competitivo das empresas. Sabe-se ainda que o mercado de trabalho demanda atualmente profissionais com alta flexibilidade e inteligência emocional para lidar com as adversidades oriundas da globalização, o que justifica a escolha do problema de pesquisa, ou seja, o desenvolvimento da resiliência por profissionais de secretariado, uma vez que os profissionais com perfil resiliente tendem a se adaptar mais facilmente ao ambiente de trabalho, o que pode se configurar como um diferencial.

Assim sendo, o presente estudo pretende contribuir para o entendimento da manifestação da resiliência nos profissionais de secretariado no que tange sua competência profissional e seus efeitos benéficos para a área, sobretudo aos recém formados. Não somente, este estudo objetiva a avaliação da capacidade dos formandos em secretariado executivo em se mostrar resilientes ante aos diferentes tipos de conflitos que eles encontrarão no mercado de trabalho, mercado este que exige cada vez mais profissionais aptos para enfrentar de forma positiva os mais variados tipos de obstáculos.

Partindo, portanto, de uma pesquisa qualitativa exploratória, discorre-se neste artigo sobre o processo de resiliência, a resiliência no ambiente organizacional, e por fim sobre o profissional de secretariado resiliente. Para alcançar o objetivo proposto, além da revisão de literatura, foi aplicado um questionário em 52 graduandos em Secretariado Executivo a fim de avaliar a capacidade de resiliência dos estudantes ao saírem do ambiente acadêmico, como também avaliar se a formação acadêmica em Secretariado Executivo desenvolve/propicia o desenvolvimento das características resilientes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O Processo de resiliência

A resiliência refere-se à característica de um determinado elemento que após passar por um choque retoma seu estado inicial (MARTINS et al., 2011). O termo tem sido empregado em diferentes campos do conhecimento, tais como a física, a engenharia, a psicologia, a medicina, a área educacional, entre outras; buscando entender como as pessoas conseguem superar seus sofrimentos e lidar de forma positiva com eles. Grotberg (1995 apud MELILLO;

³³MARCHETTI, Rosane. Brasil é o segundo país mais estressado do mundo. G1, Porto Alegre, 27 ago. 2010. Disponível em: <<http://g1.globo.com/globo-reporter/noticia/2010/08/brasil-e-o-segundo-pais-mais-estressado-do-mundo.html>>. Acesso em: 5 ago. 2013.

OJEDA, 2005, p. 15) detalha oito enfoques e descobertas obtidos a partir do conceito de resiliência, que define o que acontece nessa área do desenvolvimento humano:

1. A resiliência está ligada ao desenvolvimento e ao crescimento humano, incluindo diferenças etárias e de gênero.
2. Promover fatores de resiliência e ter condutas resilientes requerem diferentes estratégias.
3. O nível socioeconômico e a resiliência não estão relacionados.
4. A resiliência é diferente dos fatores de risco e de proteção.
5. A resiliência pode ser medida; além disso, é parte da saúde mental e da qualidade de vida.
6. As diferenças culturais diminuem quando os adultos são capazes de valorizar ideias novas e efetivas para o desenvolvimento humano.
7. Prevenção e promoção são alguns conceitos relacionados à resiliência.
8. A resiliência é um processo: há fatores de resiliência, comportamentos resilientes e resultados resilientes.

Em relação às origens etimológicas, pode-se dizer que a palavra resiliência vem do latim "resilie", onde "re" significa novamente, retomar, reorganizar; e "silie" significa saltar, pular. Conforme o Dicionário Aurélio, define-se por resiliência como sendo uma propriedade que um corpo possui em recuperar forma original após sofrer um choque ou uma deformação³⁴. No campo da física e engenharia, a resiliência é a capacidade de um material voltar a sua forma original ao cessar a força causadora de sua deformação. Um de seus precursores foi o cientista inglês Thomas Young, que em 1807 introduziu a noção de módulo de elasticidade, referindo-se ao termo ao apresentar uma discussão sobre fraturas de corpos elásticos ocasionados por impactos. Essa noção de resiliência é utilizada pelos físicos e engenheiros para calcular a quantidade máxima de energia que um material pode absorver ao submeter-se a um determinado impacto, retornando ao seu estado primitivo (BRANDÃO, 2009, p. 264).

A definição que Thomas Young apresenta sobre resiliência responde parte daquilo que se conhece sobre como as pessoas enfrentam situações de pressão, visto que Young referia-se à resistência de materiais; para entender como a resiliência atua nos seres humanos é necessário sair do campo da física e da engenharia e migrar para o campo da psicologia, que, em seus termos, define resiliência como sendo "a capacidade do ser humano de enfrentar as adversidades da vida, superá-las e ser transformado positivamente por ela" (MELILLO; OJEDA, 2005, p. 60); ou seja, a resiliência é uma "habilidade para ressurgir diante das adversidades, se adaptar, recuperar-se e aceder a uma vida significativa e produtiva" (KOTLIARENKO, apud SILVEIRA, p. 569). Em outras palavras, a resiliência é "a capacidade universal que permite a pessoa, grupo ou comunidade para prevenir, minimizar ou superar os efeitos nocivos da adversidade"³⁵ (GROTBERG, 1995).

Os estudos acerca da resiliência são relativamente recentes, e segundo Infante (2005, p. 24), após uma revisão histórica da literatura, depreende-se que podem ser divididos em duas gerações de pesquisadores. Nos anos 1970, a primeira geração procurava identificar os fatores

³⁴Fonte: <<http://dicionariodoaurelio.com/resiliencia>>. Acesso em: 8 agosto. 2015.

³⁵ING. Tradução livre.

de risco e de resiliência que influem no desenvolvimento de crianças que se adaptam positivamente, mesmo vivendo em condições de adversidade. A segunda geração, que iniciou suas publicações nos anos 1990, agrega o estudo da dinâmica entre fatores que estão na base da adaptação resiliente.

Segundo Angst (2013, p. 29) o estudo pioneiro para o entendimento da resiliência foi o de Emmy Werner e Ruth Smith, que em 1955 acompanharam a vida de um grupo de 698 pessoas que viviam em condições de extrema pobreza na ilha de Kauai, Havaí. Dos analisados, cerca de 1/3 sofriam situações de adversidade, tais como: estresse, dissolução do vínculo familiar, alcoolismo e abusos. Os participantes foram avaliados com as idades de 1, 2, 10, 18, 26, 32, e 40 anos, e deles analisados os fatores que auxiliavam na superação de situações adversas. De acordo com a autora, o estudo concluiu que as crianças que tiveram durante o desenvolvimento o apoio de um adulto significativo superavam melhor as dificuldades com as quais lidavam.

Mais recentemente, na década de 90, um grupo consultivo formado por organizações internacionais³⁶ coordenou um estudo internacional sobre o tema (Projeto Internacional de Resiliência), realizado em diferentes países³⁷, com metodologia própria (testes padronizados e entrevistas de membros de famílias) com o intuito de avaliar a manifestação da resiliência em diferentes culturas e contextos, investigando como os pais e cuidadores a promovem (GROTBERG, 1995, n.p.). Com o desenvolver das pesquisas sobre o tema, percebeu-se que “a resiliência não é um atributo fixo ou um traço de personalidade, mas sim algo que se constrói como um tecido no espaço entre o indivíduo e a sociedade” (SILVEIRA, 2008, p. 568), ou seja, a resiliência é construída gradativamente à medida que o sujeito começa a interagir com o meio ao qual pertence.

Dentro do contexto da resiliência, entende-se como fator de risco todos os fatores ambientais que possam interferir no desenvolvimento humano, podendo citar como exemplo a depressão, a ansiedade, o estresse, os distúrbios de conduta ou de personalidade, a evasão escolar, uma gestação precoce, os problemas de aprendizagem, o uso de drogas, a violência e a desagregação familiar, violência física, abandono e maus tratos (SAPIEZA, 2005). Seguindo a mesma linha de raciocínio, Pesce (2004, p. 135) discorre sobre os fatores de risco que cercam as crianças e adolescentes, tais como as “condições de pobreza, rupturas na família, vivência de algum tipo de violência, experiências de doença no próprio indivíduo ou na família e perdas importantes”.

Em contrapartida, têm-se os fatores (ou mecanismos) de proteção, dos quais se entende como as “condições do ambiente capazes de favorecer o indivíduo ou um grupo e reduzir efeitos ou circunstâncias desfavoráveis” (CANELAS, apud SILVEIRA, 2008, p. 569). Logo, os mecanismos de proteção atuarão como uma espécie de escudo ao indivíduo ante às situações causadoras de sofrimento psíquico, preservando o estado do sujeito, ajudando-o a enfrentar e

³⁶Centro de Pesquisa Civitan Internacional, UNESCO, Organização Pan-Americana da Saúde. (OPAS), Organização Mundial de Saúde (OMS), o Centro Internacional da Criança (ICC), Escritório Internacional Católico da Infância (BICE) e Fundação Bernard van Leer.

³⁷Lituânia, Rússia, Costa Rica, República Tcheca, Brasil, Tailândia, Vietnã, Hungria, Taiwan, Namíbia, Sudão, Canadá, África do Sul e Japão, inicialmente.

a superar os sofrimentos encontrados no ciclo da vida. Neste sentido, deve-se levar em consideração a subjetividade de cada indivíduo frente a um infortúnio, pois cada ser humano possui valores e crenças diferentes, e será a visão subjetiva de cada indivíduo que classificará um evento como sendo estressor ou não (YUNES e SZYMANSKI, apud PESCE, 2004, p.136). Por isso, a resiliência é um “chamado a centrar-se em cada indivíduo como alguém único, enfatizando seus potenciais e recursos pessoais, que lhe permitirão enfrentar situações adversas e sair fortalecido, embora esteja exposto a fatores de risco” (MUNIST et al., 1998, n.p.).

Percebe-se que são vários os fatores que cercam o indivíduo dentro do seu cenário: os fatores de risco e de proteção possuem papel fundamental no que se refere ao desenvolvimento da resiliência, visto que é mediante o enfrentamento de situações causadoras de estresse que o sujeito aprende a lidar, gradativamente, de forma mais eficaz com seus problemas. A medida que a pessoa enfrenta suas dificuldades e as supera, ela passará a sofrer cada vez menos estresse ao passar um novo “choque”. Com o passar do tempo, isso fará com que o indivíduo se fortaleça psicologicamente, moldando lentamente sua resistência em lidar com crises.

2.2 Desenvolvendo a resiliência

Para que as crianças superem as adversidades durante seu desenvolvimento, Grotberg (1995, n.p.) baseada no Projeto Internacional de Resiliência, diz que as crianças contam com três fontes de recursos: "EU TENHO" (pessoas ao meu redor que posso confiar e que me amam incondicionalmente; pessoas que me ajudam e apoiam, me ensinam e querem que eu desenvolva meus talentos; modelo de comportamento positivo); "EU SOU/EU ESTOU" (uma pessoa que os outros amam; respeitoso comigo e com os outros; disposto a responsabilizar-me pelos meus atos; seguro de que tudo ficará bem); "EU POSSO" (falar com os outros sobre meus medos; encontrar caminhos para solucionar problemas; controlar meus impulsos; encontrar alguém para ajudar-me quando necessário). Essas fontes são fruto da relação da criança com os pais e educadores, que por sua vez, são responsáveis por educá-la e transmitir valores, e influenciam em todas as etapas do desenvolvimento.

Segundo Papalia e Feldman (2013), o desenvolvimento humano é um processo que dura a vida toda (conceito conhecido como desenvolvimento do ciclo da vida), e desde o início o estudo tem sido interdisciplinar, do qual se alimenta de um amplo espectro de disciplinas³⁸. Em constante evolução, o estudo científico desse campo busca entender os processos de mudanças e estabilidade em todos os domínios, ou aspectos do desenvolvimento durante todos os períodos da vida. Para a autora, são três os principais tipos de domínio: **físico** (crescimento do corpo e do cérebro, incluindo os padrões de mudanças nas capacidades sensoriais, habilidades motoras e saúde), **cognitivo** (padrão de mudança nas habilidades mentais, tais como aprendizagem, atenção, memória, linguagem, pensamento, raciocínio e criatividade) e o **psicossocial** (padrão de mudança nas emoções, personalidade e relações sociais). Para a autora, os três tipos de domínios se desenvolvem ao longo de 8 períodos, formando o ciclo de vida. Vejamos o ciclo até o final da adolescência:

³⁸ Psicologia, psiquiatria, sociologia, antropologia, biologia, genética, ciência da família (estudo interdisciplinar sobre as relações familiares), educação, história e medicina.

1) Período pré-natal (da concepção ao nascimento): Ocorre a concepção por fertilização normal ou por outros meios. Desde o começo, a adoção genética interage com as influências ambientais. Formam-se as estruturas e os órgãos corporais básicos e inicia o surto de crescimento do cérebro. O crescimento físico é o mais acelerado do ciclo de vida. O feto, que já responde a voz da mãe, é bastante vulnerável às influências ambientais. Neste período, desenvolvem-se as capacidades de aprender e lembrar, bem como as de responder aos estímulos sensoriais.

2) Primeira infância (do nascimento aos três anos): Desde o nascimento, todos os sentidos e sistemas corporais funcionam em graus variados. O cérebro é altamente sensível à influência ambiental, e o crescimento físico e o desenvolvimento das habilidades motoras são rápidos. As capacidades de aprender já estão presentes, desde as primeiras semanas. O uso de símbolos e a capacidade de resolver problemas se desenvolvem por volta do final do segundo ano de vida. A compreensão e o uso da linguagem se desenvolvem rapidamente, e também são criados os vínculos afetivos com os pais e outras pessoas. Além de ocorrer a passagem da dependência para a autonomia, a criança passa a aumentar o interesse por outras crianças.

3) Segunda infância (dos três aos seis anos): O crescimento da criança é constante; surge a preferência pelo uso de uma das mãos e aprimoram-se as habilidades motoras. O pensamento nessa fase é um tanto egocêntrico, mas com o passar do tempo aumenta a compreensão do ponto de vista dos outros. A imaturidade resulta em algumas ideias ilógicas sobre o mundo. Aprimoram-se a memória e a linguagem, e a inteligência torna-se mais previsível. É comum a experiência da pré-escola, mais ainda a do jardim de infância. O autoconceito e a compreensão das emoções tornam-se mais complexos. Aumenta a independência, a iniciativa e o autocontrole. Desenvolve a identidade de gênero. O brincar torna-se mais elaborado, e geralmente mais social. A família ainda é o foco da vida social, mas outras crianças passam a se tornar mais importantes.

4) Terceira infância (de seis a onze anos): O crescimento começa a ser mais lento, mas a força física e as habilidades atléticas ganham aumento. As doenças respiratórias são comuns, mas de um modo geral a saúde é melhor do que em qualquer outra fase do ciclo de vida. Diminui o egocentrismo, e as crianças começam a pensar com mais lógica. As habilidades de memória e linguagem aumentam, e os ganhos cognitivos permitem que a criança se beneficie da instrução formal na escola. Algumas crianças demonstram necessidades educacionais e talentos especiais. O autoconceito torna-se mais complexo, e acabam afetando a autoestima. O estabelecimento de regras reflete num deslocamento gradual no controle dos pais para a criança, e os colegas começam a assumir importância fundamental.

5) Adolescência (de onze a aproximadamente vinte anos): Nessa fase o crescimento físico e outras mudanças são rápidas e profundas. Ocorre a maturidade reprodutiva e os principais riscos para a saúde emergem de questões comportamentais, tais como transtorno da alimentação e abuso de drogas. Desenvolvem-se a capacidade de pensar em termos abstratos e de usar o raciocínio científico; O pensamento imaturo persiste em algumas atitudes e comportamentos. A educação concentra-se na preparação para a faculdade ou para a profissão; a busca pela identidade, incluído a identidade sexual torna-se central. Os pais deixam de ser o foco e os amigos passam a exercer influência positiva ou negativa (PAPALIA E FELDMAN, 2013, p. 39).

Percebe-se que existe uma necessidade constante de adaptação, pois como se pode ver, desde o primeiro período do ciclo da vida a criança aprende a superar suas dificuldades e se adaptar às mudanças, para seguir para próxima etapa e enfrentar novos desafios - é dessa maneira que

acontece o processo de resiliência: podemos entender a resiliência enquanto processo, pois ela é construída passo a passo, a partir da interação entre o sujeito e as pessoas que estão ao seu redor, e da interação com o ambiente que ele está inserido e os fatores que influenciam no seu desenvolvimento.

A noção de processo permite entender a adaptação resiliente em função da interação dinâmica entre múltiplos fatores de risco e de resiliência, os quais podem ser familiares, bioquímicos, cognitivos, afetivos, biográficos, socioeconômicos, sociais e/ou culturais. A noção de processo descarta definitivamente a concepção de resiliência como um atributo pessoal e incorpora a ideia de que a adaptação positiva não é uma tarefa apenas da criança, mas que a família, escola, comunidade e sociedade devem prover recursos para que a criança possa se desenvolver mais plenamente. (INFANTE apud MELILLO, OJEDA; 2005, p. 30)

Contudo, toda essa interação entre os fatores que acontece até o final da adolescência faz com que o sujeito desenvolva diversos atributos/capacidades, que no futuro irão atuar como uma espécie de escudo para se proteger das dificuldades, auxiliando-o na superação de crises e adversidades, fazendo com que o indivíduo sofra cada vez menos estresse ao enfrentar uma situação que seja desfavorável.

2.3 Componentes resilientes

Ojeda (apud MELILLO; OJEDA, 2005) nomeia os atributos que aparecem com mais frequência nas crianças e adolescentes considerados resilientes como "pilares da resiliência", que segundo ele, são: a introspecção (capacidade de se perguntar e dar uma resposta sincera), a independência (estipular limites para si mesmo e para o meio), a capacidade de se relacionar (estabelecer laços com outras pessoas), a iniciativa (gosto de exigir-se e praticar tarefas mais custosas), o humor (encontra o cômico mesmo diante uma tragédia), a criatividade (capacidade de criar ordem, beleza e finalidade, a partir do caos e da desordem), a moralidade (desejo de bem-estar para si e os outros, e o compromisso com valores), e a autoestima consciente (base dos demais pilares, sendo resultado do cuidado afetivo com a criança ou adolescente por parte de um adulto significativo).

De fato, em revisão literária acerca das características comuns encontradas nos indivíduos resilientes, Polk (apud JOB, 2003, p. 57) as classifica em quatro padrões, aqui resumidos: disposicionais (boa saúde física e mental, bom temperamento, autoestima, autodisciplina, senso de valorização, autoconfiança), relacionais (comprometimento com si mesmo e com o próximo, saber identificar comportamentos positivos, boa comunicação, interesses e hobbies variados, maior sociabilidade e tolerância com diferenças individuais, saber agir e pensar separadamente dos outros), situacionais (relacionado ao saber lidar com estresse, percepção de mudança, habilidade de resolver problemas e de negociar soluções, expectativa realista das consequências de seus atos, estabelecer metas e padrões de alto desempenho para você próprio, curioso e explorador, responsabilidade, persistente, flexibilidade, desejo de utilizar seus talentos ao máximo) e filosóficos e religiosos (valorização da contribuição de cada um, crença de que o autoconhecimento possui valor de que é possível encontrar significados positivos nas experiências, convicção de que tempos melhores ainda estão porvir, forte senso de integridade pessoal, crença na autoajuda, reflete as mudanças ao longo do tempo).

Para Flach (1991, p. 129), a chave da personalidade resiliente é a flexibilidade:

Ser capaz de utilizar aquelas forças particulares necessárias aos desafios, ser lógico e altamente organizado quando disso se necessita, e ser capaz de funcionar de forma insensatamente e ilógica e até abandonar os projetos em andamento, descobrindo possibilidades inesperadas.

No entanto, estas características não se manifestam constantemente, “não será sempre a mesma, presente e interminável” devendo “oscilar ao longo do tempo”, pois “nenhum componente da resiliência é parte estável da nossa personalidade” (FLACH, 1991, p.131). Isso significa que para cada experiência negativa vivenciada, faz-se uso de diferentes atributos (não necessariamente todos) em diversos níveis, pois Rutter (1985, p. 599) ainda aponta que “isto varia de acordo com as circunstâncias; por todas estas razões, a maioria das pessoas agora prefere usar o conceito relativo de resiliência, ao invés que a noção relativa de invulnerabilidade³⁹”.

São várias as características que formam um perfil resiliente, e como pode-se perceber, esses componentes não serão os mesmos para cada pessoa, uma vez que a subjetividade é individual. Entretanto, algumas características acabam se tornando inerentes do resultado do processo de resiliência. Desta forma, compreende-se como características de um perfil resiliente os seguintes componentes: capacidade de lidar com estresse, capacidade de se relacionar, disciplina pessoal, iniciativa, introspecção, moralidade, senso de responsabilidade, independência, autoestima, humor, criatividade e a flexibilidade.

2.4 A resiliência no âmbito organizacional

O mercado de trabalho passou por diversas modificações ao longo dos anos, devido ao “momento histórico atual que é caracterizado por frequentes e rápidas transformações de tecnologia e de equacionamento econômico demandando mobilização de mudanças nos indivíduos e instituições” (BARLACH, 2008, p. 104). No contexto atual, espera-se por parte dos profissionais, mais flexibilidade e capacidade de ajustar-se às novas contingências e condições econômicas, sociais, culturais, tecnológicas e políticas.

Dentro do contexto organizacional, a resiliência está relacionada ao processo de adaptação de um indivíduo para com seu ambiente de trabalho, de forma a “preservar a relação saudável entre o sujeito e o meio profissional” (BARLACH, 2008, p. 104), evitando assim, “sofrimento apesar das pressões a que estão sujeitos” (DE ARAÚJO RIBEIRO, 2011, p. 628).

O sofrimento é inevitável e imprevisível, e suas causas podem ser as mais variáveis possíveis, principalmente quando se levar em consideração a subjetividade de cada pessoa. Dejours e Abdoucheli (1990, p. 17) separam o sofrimento em dois vieses:

O sofrimento criativo de uma parte, o sofrimento patogênico, de outra. Este último aparece quando todas as margens de liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho foram utilizadas. Ou seja, quando não

³⁹ING. Tradução livre – a palavra invulnerabilidade exprime a ideia de inatingível, dando a entender a total imunidade perante os riscos (WERNER, apud YUNES, 2003, p. 77).

há mais do que restrições fixadas, rígidas, incontornáveis, inaugurando a repetição e a frustração, o tédio, o medo ou o sentimento de impotência. [...] O verdadeiro desafio, para a psicopatologia do trabalho na prática, é então definir ações suscetíveis a modificar o destino do sofrimento e de favorecer sua transformação (e não sua eliminação). Quando o sofrimento pode ser transformado em criatividade, ele traz um benefício à identidade. Ele aumenta a resistência do sujeito ao risco de desestabilização psíquica e somática. O trabalho funciona então como mediador para a saúde⁴⁰.

Dentre as formas de sofrimento encaradas no mundo moderno destaca-se o estresse, que segundo Hans Seyle (apud ORTEGA, 2011, p. 137), “é um conjunto de reações que ocorrem quando se está submetido a um esforço de adaptação”. O termo é vulgarmente usado no sentido negativo, entretanto, no âmbito da resiliência, o estresse pode ser visto como um fator benéfico, pois é no momento em que o estresse está em alto nível que temos a oportunidade de desenvolver as qualidades resilientes (FLACH, 1991, p. 21), ou seja, as situações de crises nos ajudam a superar nossos limites e a nos fortalecer, fazendo com que nos tornemos cada vez mais resilientes, enfrentando as adversidades e as demandas provocadas pelo âmbito organizacional.

2.5 O secretário resiliente

A profissão de secretariado passou por diversas modificações ao longo da história até chegar aos dias atuais. Os relatos mais antigos apontam que as atividades secretariais são exercidas desde a Antiguidade pelos escribas, povo que dominava a escrita e possuía alto nível cultural e intelectual. Ao longo da Idade Média, o exercício da profissão quase desapareceu, passando a ser exercida, em partes, pelos monges nos mosteiros. Com a expansão econômica da Revolução Comercial no século XIV, a necessidade da atividade secretarial reaparece, e ganha força e estabilidade como profissão no século XIX, com a chegada da Revolução Industrial (NONATO JÚNIOR, 2008). Segundo a lei 7.377/85, complementada pela lei 9.261/96, que regulamentou a profissão⁴¹, se estabelece no artigo 4º as atribuições do 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

⁴⁰FR. Tradução livre.

⁴¹ Fonte: <http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html>. Acesso em: 8 agosto. 2015.

encaminhamento
X - conhecimentos protocolares.

a

chefia;

Atualmente, o secretário executivo é uma figura essencial no mundo corporativo, e “vêm desempenhando um importante papel na interação entre os departamentos” (MARTINS et al., 2011, p. 13), estando relacionado às suas funções as atividades de assessor, gestor, empreendedor e consultor (SANTOS E CAIMI, 2009, p. 37). Ainda, Natalense (1998 apud BOND, 2008, p. 36 e ss), cita algumas características importantes do perfil do profissional em secretariado:

Perceber suas limitações e seus próprios bloqueios, dominar o setor de trabalho, conseguir lidar bem com as situações inesperadas, ser proativo e perceber o que irá acontecer, preocupar-se com o meio ambiente, promover o crescimento socioeconômico das pessoas, enriquecer seus conhecimentos gerais, facilidade de falar em público, preocupar-se com a produtividade e a qualidade, ser polivalente, saber lidar com negócios, oferecer soluções, ser empreendedor, ser criativo, dominar dois idiomas estrangeiros, ter boa apresentação pessoal, ter disponibilidade para viagem e postura profissional.

Das funções vinculadas ao secretário, dele se espera competência e eficácia no que tange suas responsabilidades profissionais. Porém, tais exigências acabam por acarretar um alto nível de estresse, que conseqüentemente pode levá-lo ao adoecimento psicológico, acarretando não somente uma baixa qualidade no desenvolvimento de suas tarefas, como também o surgimento de doenças psicossomáticas (ORTEGA, 2011, p. 134). Entretanto, as tarefas desenvolvidas e o estresse oriundo da responsabilidade das suas tarefas não devem ser vistas apenas como um fator negativo.

Na medida justa, desde que não cause estresse além do ideal, o trabalho que se exerce é fator de proteção do aparato cognitivo e da memória na velhice [...] mas não se trata de qualquer trabalho – o que pode manter a longevidade dessas funções são aquelas atividades que exigem resolução de conflitos, habilidades gerenciais e de comunicação (quando falar é essencial) e desenvolvimento de estratégias. Até mesmo ter enfrentado de maneira resiliente aquelas famigeradas mudanças que ocorreram no ambiente de trabalho é algo positivo nesse sentido (GOIANO, 2015, p. 6).

Como já citado, o estresse pode ser visto de forma ampla, sobretudo no campo organizacional, pois ele pode ser inclusive um agente indicador da presença da resiliência nos secretários, uma vez que “é no momento em que o estresse está em alto nível que as pessoas percebem que possuem habilidades para lidar com circunstâncias causadoras de sofrimento psicológico, podendo então desenvolver suas características resilientes” (FLACH, 1988). Desta forma, o estresse se mostra positivo, pois é através dele que o secretário tem a possibilidade de identificar suas características, podendo aprimorá-las para que se construa um perfil resiliente. Sendo assim, o presente trabalho objetiva contribuir nestes estudos, com o intuito de investigar se este profissional se mostra resiliente ao término de sua formação, momento congruente para seu ingresso no mercado de trabalho.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Na linha proposta para este estudo, procedeu-se com a realização de uma pesquisa qualitativa em instituições de ensino superior que ofertam o curso de secretariado executivo na região de Curitiba, Paraná, no sul do Brasil. Por se tratar de uma capital de Estado, a região exerce forte influência sob regiões próximas, o que possibilita a avaliação de novos profissionais também na região metropolitana. Das 4 instituições que atendem a demanda destes profissionais, foi possível avaliar 3 delas: o Centro Universitário Internacional Uninter (UNINTER), a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC PR) e a Universidade Federal do Paraná (UFPR). Devido às características regionais desta demanda, todas as instituições ofertam o curso no período noturno.

Para tal estudo, o instrumento adotado foi o questionário, o qual foi aplicado aos alunos do último semestre de formação. Num primeiro momento, procedeu-se com a aplicação de um questionário piloto, a fim de investigar se o entendimento do mesmo era efetivo (evitando ambiguidades ou vieses, além de medir seu tempo de aplicação). O questionário piloto foi aplicado em 4 estudantes de secretariado executivo (períodos aleatórios), no dia 11 de novembro de 2013, em horário de aula, obtendo um tempo médio para aplicação de aplicação de 15 minutos. A partir dos dados obtidos através do questionário piloto, foi possível realizar os devidos ajustes encontrados, como formatação e correção de ortografia. A versão definitiva foi aplicada em todas as instituições, tomando a devida precaução em alcançar o maior número de estudantes que apresentavam o perfil estudado (estudantes de último período de secretariado executivo). O questionário definitivo foi aplicado nos dias 13, 14 e 15 de novembro, obtendo um tempo médio de aplicação de 20 minutos.

Na construção do questionário, além de perguntas destinadas à apreciação do histórico profissional do respondente (tempo de atuação, exercício profissional atual), deu-se ênfase na investigação dos pilares da resiliência, estipulados por OJEDA (apud MELILLO; OJEDA, 2005, p. 62 e ss). A questão destinada a este propósito pedia uma avaliação por parte do respondente quanto à relação dos principais componentes do processo de resiliência com sua interpretação do termo (a resiliência). Logicamente sequenciada, as questões posteriores pediam uma avaliação acerca do tratamento do tema durante sua formação, bem como os períodos no qual a temática foi abordada. Também, questiona-se através de uma pergunta aberta (texto livre) sobre situações de estresse vivenciadas pelo respondente em seu cotidiano profissional.

O questionário possui um total de 8 perguntas: a) Você trabalha atualmente?; b) Atua na área secretarial? Há quanto tempo?; c) O conceito de resiliência lhe é familiar?; d) Quando se fala em resiliência, quais as principais características que vêm a sua mente? Marque até 3 opções: introspecção, independência, capacidade de se relacionar, disciplina pessoal, senso de responsabilidade, capacidade de lidar com estresse, humor, criatividade, moralidade, autoestima; e) Você considera que houve estímulo ao longo da sua formação para que essas características fossem desenvolvidas?; f) Durante a graduação, em quais momentos a temática foi abordada: 1º período, 2º período, 3º período, 4º período, 5º período, 6º período, não foi abordada; g) No ambiente de trabalho, você já vivenciou alguma situação que lhe causou grande estresse? Se sim, poderia citar quais foram? (desentendimentos, mudanças, sobrecarga de trabalho, etc.).

Finalmente, questionou-se ao respondente sobre seu nível de resiliência. Nesta última pergunta do questionário foi utilizado o questionário desenvolvido por ROSSI (2012, n.p.),

presidente da ISMA-BR, com o intuito de avaliar o grau de resiliência do aluno: h) Para finalizar, questionou-se: Você se considera uma pessoa resiliente? Para responder a essa pergunta, convidamos-lhe a responder o teste abaixo, pela Ph.D. Ana M. Rossi, e publicado pela UOL em 2012: 1) Quando me deparo com imprevistos, sigo um plano alternativo; 2) Uso minha criatividade para superar os obstáculos que enfrento; 3) Tento não ser muito exigente comigo mesmo, para sempre fazer o melhor respeitando meu ritmo; 4) Tenho orgulho de quem sou; 5) Não dou muita importância para problemas banais, guardo minhas energias para o que é realmente importante; 6) Tenho objetivos de vida definidos; 7) Procuo sempre investir nos meus relacionamentos; 8) Tento procurar equilíbrio, reservando tempo para trabalho, lazer e descanso; 9) Consigo aprender com meus erros; 10) Frente a complicações, não penso no problema, mas nas soluções; 11) Recupero-me rapidamente de situações estressantes; 12) Mesmo nas situações mais difíceis, consigo enxergar uma saída. Como alternativa às respostas, são apresentadas 3 opções: raramente, às vezes, frequentemente. O total de participantes da pesquisa soma 52 alunos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As informações primárias para o entendimento dos respondentes de acordo com sua instituição de origem são apresentadas na Tabela 1. Nela, percebe-se que há uma distribuição igual no que se refere à quantidade de formandos avaliados. Inicialmente, os alunos foram questionados se estavam trabalhando atualmente, e segundo a Tabela 1, 77% dos respondentes não estavam atuando no momento em que o questionário foi aplicado. O tempo médio de atuação na área de secretariado é de 24 meses, sendo que na UFPR esse valor é de 35,28 meses (aproximadamente 3 anos). Já para a PUC, a média é de 21,84 meses, enquanto que para a UNINTER a média é de aproximadamente um ano. Os alunos também foram questionados se conheciam o termo resiliência, e na totalidade das respostas, 14 indivíduos apontaram conhecer o termo e 16 mostraram parcialidade no conhecimento, enquanto 15 indivíduos mostraram total desconhecimento.

Tabela. 1: Resumo primário das informações.

		UNINTER	PUC	UFPR	TOTAL
Indivíduos avaliados por instituição		16	17	19	52
Ocupação atual	Trabalha	5	3	4	12
	Não Trabalha	11	14	15	40
Tempo Médio de Ocupação em Secretariado (MESES)		13	21,84	35,28	24
Conhece o termo resiliência	Sim	2	12	5	14
	Parcialmente	6	3	7	16
	Não	8	1	6	15

Fonte: Elaboração dos autores (2013)

Na quarta questão, abordaram-se quais dos componentes do processo os alunos consideravam como relacionados com sua interpretação de resiliência. Das 10 características apresentadas, foi proposto a marcação de até 3 opções, porém alguns alunos marcaram mais do que o solicitado. As respostas são apresentadas conforme a Tabela. 2, onde se percebe que os maiores atributos considerados correlatos ao processo, segundo o ponto de vista dos alunos, é a capacidade de se relacionar, a capacidade de lidar com o estresse e a disciplina pessoal. Ainda, o humor aparece como menos citado, entre os pesquisados. Vejamos:

Tabela. 2: Componentes da resiliência

	UNINTER	PUC	UFPR	TOTAL
Capacidade de lidar com estresse	9	14	11	34
Capacidade de se relacionar	8	12	9	29
Disciplina Pessoal	7	11	8	26
Introspecção	5	1	2	8
Moralidade	2	0	4	6
Senso de Responsabilidade	5	4	11	20
Independência	2	1	3	6
Autoestima	2	5	4	11
Humor	0	0	1	1
Criatividade	2	2	1	5
Total	42	50	54	146

Fonte: Elaboração dos autores (2013)

Quanto à formação do profissional, questionou-se sobre a presença do conceito de resiliência ao longo do curso. Conforme a Tabela. 3, 24 respondentes afirmam que a resiliência foi desenvolvida durante a formação, enquanto apenas 5 alegam não tê-la estimulada. De fato, quando indagados sobre a abordagem do tema em algum momento de sua instrução, 31 concordam que houve a abordagem, enquanto 15 discordam.

		UNINTER	PUC	UFPR	TOTAL
Estímulo à	Sim	2	9	13	24

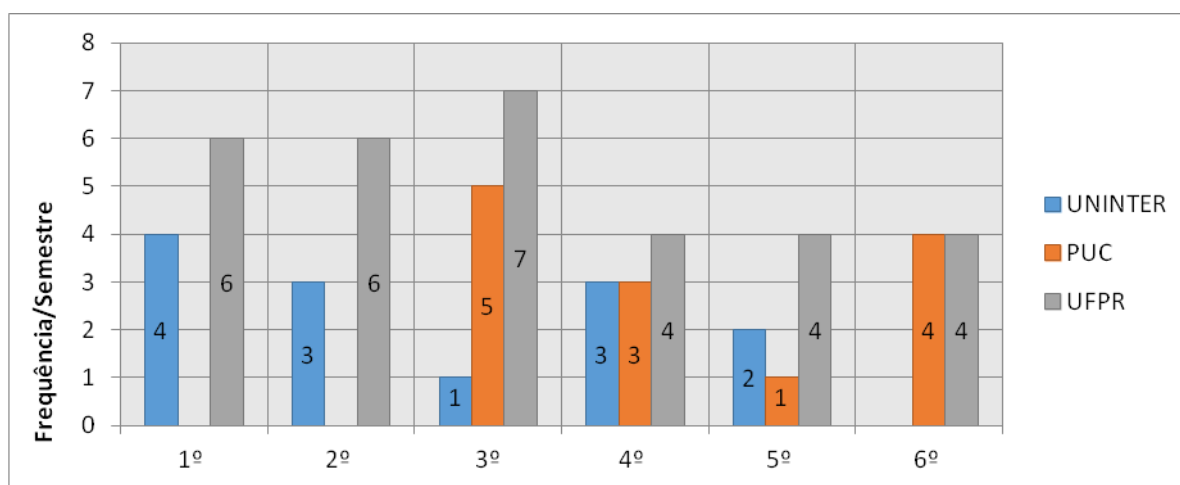
resiliência durante a formação.	Parcialmente	9	6	5	15
	Não	4	1	0	5
Temática da resiliência foi abordada em algum momento de sua formação	Não foi abordado	6	2	7	15
	Foi abordado	10	10	11	31

Tabela. 3: Estímulo e abordagem da resiliência na formação de secretariado.

Fonte: Elaboração dos autores (2013)

Além disso, aqueles que responderam que houve essa abordagem, apontaram o período semestral que este foi melhor aplicado. A figura. 1 ilustra estas respostas, de acordo com sua instituição de origem. Nela, pode-se perceber que as respostas são bem variadas, e todos os semestres foram apontados como estimulantes de resiliência.

Figura. 1: Período semestral no qual houve abordagem da resiliência.



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Na questão aberta, questionou-se ao participante sobre as situações causadoras de estresse no seu ambiente organizacional. Por se tratar de uma questão livre, cada resposta foi agrupada e classificada de acordo com sua semelhança com as demais. Assim, percebeu-se que 14 pessoas relataram em seus discursos problemas relacionados ao seu relacionamento interpessoal, e que isso lhe causa sofrimento e estresse. Ainda, 20 pessoas apontaram dificuldades quanto à sobrecarga de trabalho. No mais, outros problemas foram relatados em

menor quantidade, como: responsabilidades, prazos, assédio moral, mudanças e insatisfação geral com o trabalho.

Na última questão, visualizamos a resiliência identificada em cada indivíduo através da aplicação do questionário proposto por ROSSI (2012). A própria autora propõe, baseada na resposta individual, uma estimativa da resiliência atual do respondente (alta, média e baixa). Neste estudo, notou-se que 32 alunos apresentavam alta resiliência no momento da aplicação, enquanto 19 apresentavam média resiliência, e somente um aluno foi classificado como tendo baixa resiliência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, a resiliência é compreendida como sendo uma capacidade pertencente a um indivíduo, que propicia ao longo do tempo um enfrentamento positivo de circunstâncias desfavoráveis. Mesmo sendo entendida como capacidade pela maioria das pessoas, ressalta-se que a resiliência não é uma característica inata do sujeito, mas sim, um processo, que é construído de forma gradativa com o passar dos anos - fato este comprovado através da fundamentação teórica. Essa diferenciação facilita o entendimento da resiliência como processo e capacidade, pois enquanto processo ela começa antes do seu nascimento, fortalece-se após o nascimento, e passa a ser moldada ao longo dos anos, a partir a interação entre o sujeito com o meio e os fatores de risco e de proteção que cercam o sujeito. Dessa forma, a capacidade de ser resiliente passa então a ser entendida como sendo resultado de um desenvolvimento positivo.

Outro fato interessante é que, para que o processo de resiliência possa ter um resultado benéfico, é necessário que haja a presença de um adulto significativo na vida da criança. O adulto, por sua vez, realizará diversas tarefas que influenciarão a criança durante o seu crescimento, para que ela desenvolva habilidades e capacidades necessárias para o cotidiano de uma vida adulta. Não somente, uma das principais responsabilidades pertencentes aos adultos é a de transmitir amor de forma incondicional às crianças, em todas as etapas do seu desenvolvimento; para ela, não ha nada mais importante e especial que se sentir apoiada e amada por alguém. Segundo Edith Grotberg e Mabel Munist , é a partir do amor recebido que as crianças criarão uma base que sustentará todo o processo de resiliência.

Também, dentre os conteúdos estudados nos cursos pesquisados, percebe-se que o tema não é abordado de maneira específica, mas é discutido de forma distribuída entre as disciplinas, fato este comprovado pelas respostas dos pesquisados. Além disso, pode-se concluir também que existe a presença do estresse no ambiente de trabalho destes profissionais conforme previsto pela literatura, fato este evidenciado pelas respostas dadas na questão aberta, bem como em outros questionamentos da pesquisa. Ainda, outra conclusão possível é que existe a resiliência nos futuros profissionais de secretariado estudados, uma vez que os dados coletados apontam fortemente a presença da resiliência no momento em que a pesquisa foi realizada.

Observando as limitações de um estudo em curto prazo, recomenda-se o uso de estudos que acompanhem estes profissionais por um período significativo a partir de sua entrada no mercado de trabalho, para avaliar como este se comporta ante aos desafios impostos, e o quanto a experiência adquirida ao longo de sua atividade profissional contribui no aperfeiçoamento do seu processo de resiliência.

Ainda, partindo do resultado do estudo, sugere-se um melhor desenvolvimento da resiliência na formação deste profissional (dentro do contexto organizacional), pois com base na pesquisa realizada, é notável a necessidade da abordagem da resiliência de uma maneira mais específica no cenário acadêmico, para que os estudantes aprendam a lidar de forma positiva com as situações estressantes que eles encontrarão no mercado de trabalho, buscando encontrar o seu equilíbrio emocional e saber lidar com as constantes mudanças e adaptações que não somente se encontram dentro do cenário profissional.

REFERÊNCIAS

ANGST, Rosana. **Habilidades sociais e resiliência em acadêmicos de licenciaturas**. 2013. 108 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Educação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013. Disponível em: <<http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/handle/1884/30637>>. Acesso em: 3 ago. 2013, 13:00:00.

BARLACH, Lisete; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; MALVEZZI, Sigmar. O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Interamerican Journal of Psychology*, 2008, vol. 42, no 1, p. 101-112. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rip/v42n1/v42n1a11.pdf>>. Acesso em: 6 ago. 2013, 10:00:00.

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de secretariado: v.1 - Conhecendo a profissão**. Curitiba: Editora Ibpx, 2008. 102 p.

BRANDÃO, Juliana Mendanha, MAHFOUD, Miguel, et GIANORDOLI-NASCIMENTO, Ingrid Faria. A construção do conceito de resiliência em psicologia: discutindo as origens. *Paidéia*, 2011, v. 21, n. 49, p. 263-271. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/v21n49/14.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2013, 15:00:00.

DE ARAÚJO RIBEIRO, Ana Cláudia, DE MATTOS, Beatriz Marques, DE SANTI ANTONELLI, Carolina, *et al.* Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. *Psicologia em Estudo*, 2011, v. 16, no 4, p. 623-633. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v16n4/a13v16n4.pdf>>. Acesso em: 3 ago. 2013, 13:00:00.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth. Itinéraire théorique en psychopathologie du travail. *Revue prevenir*, 1990, v. 20, n. 1, p. 21-38. Disponível em: <<http://cinik.free.fr/chlo/doc%20dans%20biblio,%20non%20imprim%C3%A9s/travail/concept%20de%20psychopathologie%20du%20travail.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2013, 15:30:00.

FLACH, Frederic. **Resiliência a arte de ser flexível**. São Paulo: Saraiva, 1991. 263 p. Tradução: Wladir Dupont.

GOIANO, Jussara. Cognição na Velhice. **Psique Ciência e Vida**. Editora Escala. Ano IX, n. 114, 82 p.

GROTBERG, Edith Henderson. **A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit**. La Haya: Bernard van Leer Foundation, 1995. Disponível em: <<http://resilnet.uiuc.edu/library/grotb95b.html>>. Acesso em: 6 ago. 2013, 10:00:00.

INFANTE, Francisca. “A resiliência como processo: Uma revisão de literatura recente”. *Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*. Porto Alegre: Artmed Editora, 2005. Tradução: Valério Campos.

JOB, Fernando Pretel Pereira. **O sentido do trabalho e a importância da resiliência nas organizações**. 2003. 237 f. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-graduação, Doutorado em Administração de Empresas, EAESP/FGV, São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/2535>>. Acesso em: 6 ago. 2013, 10:00:00.

MARTINS, Cibele Barsalini; GENGHINI, Antonio Luiz; ASSIS TODOROV, Maria do Carmo. A resiliência na atuação profissional em secretariado. **Secretariado Executivo em Revist@**, 2011, v. 7, p. 9-20. Disponível em: <<http://www.upf.edu.br/seer/index.php/ser/article/view/2323>>. Acesso em: 12 set. 2013, 11:30:00.

MELILLO, Aldo; OJEDA, Elbio Néstor Suárez. **Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2005. 160 p. Tradução: Valério Campos.

MUNIST, Mabel *et al.* **Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes**. Fundación W.K. Kellogg, 2013. Disponível em: <<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/341>>. Acesso em: Acesso em: 3 ago. 2013, 13:00:00.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009. 257 p.

ORTEGA, Cibele Cristina; ARAUJO, Luis Fernando. Secretária executiva: estresse e emoção no trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado**, 2011, v. 2, n. 1, p. 131-157. Disponível em: <<http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/36>>. Acesso em: 12 set. 2013, 11:30:00.

PAPALIA, Diane E.; FELDMAN, Ruth Duskin. **Desenvolvimento Humano**. 12º edição. Porto Alegre: AMGH, 2013. 800 p.

PESCE, Renata P., ASSIS, Simone G., SANTOS, Nilton, *et al.* Risco e proteção: em busca de um equilíbrio promotor de resiliência. **Psicologia: teoria e pesquisa**, 2004, v. 20, no 2, p. 135-143. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v20n2/a06v20n2.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2013, 11:15:00.

ROSSI, Anna Maria. Pessoas resilientes têm a capacidade de dar a volta por cima; você é uma delas?. **Uol**, São Paulo, 7 set. 2012. Disponível em: <<http://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2012/09/07/pessoas-resilientes-tem-a-capacidade-de-dar-a-volta-por-cima-voce-e-uma-delas.htm>>. Acesso em: 16 out. 2013, 17:30:00.

RUTTER, Michael. Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. **The British Journal of Psychiatry**, 1985, p. 598-611. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/psycinfo/1987-07481-001>>. Acesso em: 6 ago. 2013, 10:00:00.

SANTOS, Cássia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa. Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto (Org.). **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SAPIENZA, Graziela. Risco, proteção e resiliência no desenvolvimento da criança e do adolescente. **Psicologia em estudo**, 2005, v. 10, n. 2, p. 209-216. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v10n2/v10n2a07.pdf>>. Acesso em: 8 abr. 2015, 22:00:00.

SILVEIRA, Daniel Rocha; MAHFOUD, Miguel. Contribuições de Viktor Emil Frankl ao conceito de resiliência. **Estudode psicologia**, 2008, v. 25, n. 4, p. 567-576. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2008000400011>. Acesso em: 3 ago. 2013, 13:00:00.

YUNES, Maria Angela Mattar. Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. **Psicologia em estudo**, 2003, v. 8, n. especial, p. 75-84. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v8nspe/v8nesa10.pdf>>. Acesso em: 3 ago. 2013, 13:00:00.

O SECRETÁRIO EXECUTIVO E OS CAMINHOS A TRILHAR RUMO À CARREIRA DIPLOMÁTICA

Maria Augusta de Lima Vieira
Lisiane Freitas de Freitas
UEL

RESUMO: Este estudo objetiva investigar como o profissional de Secretariado Executivo pode se preparar para ingressar na Carreira Diplomática, e também para obter êxito no concurso de admissão e classes de trabalho no âmbito da diplomacia. Para isso, analisa as provas do referido certame e investiga alguns concursandos, além dos já aprovados, para levantar elementos que favoreçam a análise do objeto. Como problema de pesquisa delimita a seguinte questão: quais fatores podem influenciar na aprovação dos egressos de secretariado executivo no concurso de admissão à Carreira Diplomática? Para responder a esta questão, foi empregado o método exploratório-descritivo, por ser uma temática ainda pouco investigada pelos pesquisadores de secretariado. Com os dados preliminares foi possível considerar que o egresso de Secretariado Executivo, por sua formação multidisciplinar, possui habilidades que representam vantagens competitivas para o concurso em tela, sendo uma delas o domínio de línguas estrangeiras e materna. Ficou evidente que as funções estabelecidas para os cargos de carreira diplomática se correlacionam com as preconizadas na lei de regulamentação do profissional de secretariado. As análises foram fundamentadas à luz dos autores Bond e Oliveira (2010) e Medeiros e Hernandez (2010), além da legislação que ampara a carreira diplomática.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Carreira Diplomática. Concurso público.

1 INTRODUÇÃO

O curso de Secretariado Executivo, por seu perfil multidisciplinar, tem alcançado grande notoriedade, especialmente a partir de 1985, data da promulgação da Lei 7.377 que oficializa o exercício da carreira. Em decorrência deste marco, muitos projetos pedagógicos dos cursos de graduação da área, foram reformulados, as matrizes curriculares passaram a abranger conteúdos que preparassem os acadêmicos para os mais diversos ramos empresariais, tecnológicos, políticos e culturais.

Esta multidisciplinaridade, por conseguinte, proporciona ampla variedade de carreiras a que se pode seguir. Dentre elas podemos citar: assessoria executiva, organização de eventos oficiais e sociais, docência, consultoria empresarial e, por fim, diplomacia, mediante concurso público - sendo esta última opção o objeto de estudo deste trabalho.

O Serviço Exterior Brasileiro simboliza os cargos e as funções que trabalham juntamente a outros órgãos e setores dos Poderes Legislativo e Judiciário brasileiros, executam e defendem a Política Externa do Brasil. Tem como principais funções manter as relações diplomáticas

com governos de Estados estrangeiros, organismos e organizações internacionais, bem como promover os interesses do Estado e da sociedade brasileira no exterior.

Segundo consta publicado do site do Ministério das Relações Exteriores:

O ingresso na carreira diplomática se dá mediante concurso realizado pelo Instituto Rio Branco, órgão encarregado da seleção e treinamento de diplomatas. Aprovado no concurso realiza-se um estágio de dois anos, organizado nos moldes de um curso de mestrado, e entra-se para a carreira diplomática como Terceiro Secretário. Os cargos seguintes na carreira são os de Segundo Secretário, Primeiro Secretário, Conselheiro, Ministro de Segunda Classe e Ministro de Primeira Classe (Embaixador) (CACD, 2015).

Como funcionário do Itamaraty, o Secretário Executivo encontrará a possibilidade de trabalhar tanto em âmbito nacional, quanto em inúmeros outros países, como almeja boa parte dos profissionais formados. Terá a chance de galgar novos desafios dentro da carreira, exercendo projetos inovadores e, conseqüentemente, aumentando sua remuneração.

A carreira diplomática é uma área de grande potencial para o graduado em Secretariado Executivo, por ter visibilidade e porque trabalhará com autoridades de grande representatividade no Brasil e no mundo, além de desfrutar de estabilidade dentro do ambiente institucional por ser um cargo público.

Em função de ser um posto muito cobiçado e por necessitar de concurso para sua investidura, requer uma trajetória de estudos e dedicação para conquistar a tão almejada vaga.

Com base nesta premissa, este trabalho apresenta como problema de pesquisa a seguinte questão: quais fatores podem influenciar na aprovação dos egressos de secretariado executivo no concurso de admissão à Carreira Diplomática? Desta maneira, apresenta como objetivo principal investigar como o profissional de Secretariado Executivo pode se preparar para ingressar na Carreira Diplomática, bem como seu Concurso de admissão e classes de trabalho. Para isso, se fez primordial os objetivos específicos de analisar as provas do referido certame e investigar alguns “concursandos”, e já aprovados, para levantar elementos que favoreçam a análise do objeto desta pesquisa.

Para responder à questão fundante, foi empregado o método exploratório-descritivo, por ser uma temática ainda pouco investigada pelos pesquisadores de secretariado. Foram analisados também documentos oficiais da área diplomática, bem como provas de concursos da carreira em foco. Em concomitância, foi aplicado um questionário de pesquisa junto aos graduandos e graduados em Secretariado Executivo da Universidade Estadual de Londrina, para identificar o respectivo interesse e conhecimento dos pesquisados acerca desta área de atuação. Outro formulário foi aplicado junto a Diplomatas já concursados com o intuito de verificar o seu perfil anteriormente ao ingresso na carreira junto ao Ministério das Relações Exteriores, bem como os métodos de estudo empregados para a obtenção de êxito no certame.

Com base nesta premissa, este artigo apresenta um breve histórico sobre a profissão de Secretariado Executivo, bem como das carreiras diplomáticas do Serviço Exterior Brasileiro - SEB e os processos que envolvem a propositura no concurso do Instituto Rio Branco, elementos essenciais à compreensão do objeto delimitado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O profissional de Secretariado Executivo - Contexto Histórico

Por meio de pesquisas exploratórias e dados históricos, percebe-se que a origem da profissão de Secretariado Executivo remonta a 5000 a.C, no Egito Antigo, que na época eram representados pelos Escribas. Estes homens tiveram atuação destacada em toda a Idade Antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio. Quando se retoma a descrição de seus trabalhos, notam-se várias semelhanças com as atividades de um Secretário Executivo, esta alusão é corroborada por Bond e Oliveira (2010) em excerto do Manual do Profissional de Secretariado:

O escriba deveria dominar a escrita, o raciocínio numérico, saber classificar e organizar arquivos e documentos e seu cargo, embora bastante operacional, era de confiança, pois mantinha em segredo informações importantes. Desenvolveram, também, um sistema de comunicação muito importante para a agilização na transmissão das informações: a taquigrafia (BOND; OLIVEIRA, 2010, p. 17, grifo nosso).

De 1400 a meados de 1700, com a Revolução Comercial e do Mercantilismo, torna-se indispensável a função do Secretário, exercida somente por homens nesta época (escribas). Com o advento da primeira e segunda Guerra Mundial, 1914 a 1918 e 1939 a 1945 respectivamente, os homens são convocados para os campos de batalha e as empresas se veem obrigadas a empregar mulheres para exercer as atividades administrativas. A partir de então, na Europa e nos Estados Unidos houve uma mudança considerável na área administrativa e secretarial. A mulher começava a se destacar pela sua polivalência e percepção geral e específica das atividades. Desde modo, a carreira começa a ser exercida em sua maioria por mulheres, sem nenhuma especificação de nível de graduação. Tempos depois, entre as décadas de 1950 e 1960, o trabalho era essencialmente de cunho operacional, tendo como funções apenas a datilografia de documentos e textos, organização de arquivos e atendimento telefônico. (BOND; OLIVEIRA. 2010)

Esta realidade passou a mudar nas décadas subsequentes, especialmente na de 1980, o que impulsionou, inclusive, a criação de mais sindicatos e associações de classe, que, juntos, lutaram pela promulgação da Lei 7.377, sancionada em 30 de setembro 1985. O referido dispositivo legal estabelece a distinção entre o profissional graduado por curso superior e também o secretário de nível técnico, além das atribuições de cada uma destas classes. No que tange ao bacharel, preconiza em seu art. 2º que é considerado Secretário-Executivo “o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, reconhecido na forma da lei, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da lei”. Neste mesmo documento fica evidente que as atividades do secretário executivo, extrapolam o âmbito técnico, haja vista as atribuições de planejamento.

Assim, criou-se a essência de que o profissional de Secretariado não se delimita apenas ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas também ao domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente as relativas a finanças, economia, *marketing*, relações humanas no trabalho e idiomas. Para Bond (2010, p. 23) “O novo paradigma dessa

profissão foca-se na atuação do secretário em relação às suas responsabilidades, enquanto no passado esse profissional era visto como alguém que somente assessorava outra pessoa”.

Em decorrência da regulamentação da profissão, o mercado de trabalho passa a exigir agentes secretariais com formação acadêmica específica e direcionada para área de atuação. Bortolotto e Willers (2005) ressaltam que tais indivíduos precisavam estar aptos a atuarem como: Assessores Executivos – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos diretores nas organizações; Gestores – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento; Empreendedores – promover as ideias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa; Consultores – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização e, assim, transformá-la em oportunidades de trabalho; Servidores Públicos – empregados de uma instituição estatal.

Na concepção de Medeiros e Hernandez (1999) 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. O profissional é um solucionador de problemas, em quem o executivo confia e delega atividades extremamente importantes e de confiança.

Destarte, o Secretário Executivo precisa manter-se aberto para novas aprendizagens e aprimoramento das atividades que lhe são confiadas, dedicando-se ao conhecimento do trabalho que irá realizar, usando o bom senso e equilíbrio emocional para transmitir confiança e capacidade para solucionar problemas, afinal, em muitos casos, é a partir deste profissional que as pessoas construirão a imagem da organização. Vale ressaltar que estes pontos são *mister* também para a carreira pública e, antes disso, para a aprovação em concurso público, sobretudo para o de ingresso à carreira diplomática.

2.2 O Concurso Público

Nascimento e Losilla (2015) definem Concurso público por um “processo seletivo que tem como objetivo avaliar candidatos concorrentes a um cargo em instituição pública”. É exigido para avaliar a competência dos inscritos relativos a função pela qual estão pleiteando. No Brasil, os certames são constituídos de provas e/ou de provas e títulos, podendo ser realizado em várias etapas e fases.

A inscrição do candidato fica condicionada ao pagamento do valor fixado no edital, quando indispensável ao seu custeio, e ressalvadas as hipóteses de isenção expressamente previstas, pelo mesmo documento oficial. Certos concursos têm prazos de validade e condições, ambos serão fixados, publicados no Diário Oficial da União e em jornal de grande circulação.

Art. 35. O ingresso na Carreira de Diplomata far-se-á mediante concurso público de provas ou de provas e títulos, de âmbito nacional, organizado pelo Instituto Rio Branco. Parágrafo único. A aprovação no concurso habilitará o ingresso no cargo da classe inicial da Carreira de Diplomata, de acordo com a ordem de classificação obtida, bem como a matrícula no Curso de Formação do Instituto Rio Branco (BRASIL, 2006).

O último concurso ocorreu em 2014, por meio do Edital de 14 de fevereiro do mesmo ano, do qual constaram as seguintes normas:

1.2 O concurso terá três fases, especificadas a seguir:

- a) Primeira Fase: prova objetiva, constituída de questões do tipo CERTO ou ERRADO de Língua Portuguesa, História do Brasil, História Mundial, Geografia, Política Internacional, Língua Inglesa, Noções de Economia, Noções de Direito e Direito Internacional Público, de caráter eliminatório e classificatório;
- b) Segunda Fase: prova escrita de Língua Portuguesa, de caráter eliminatório e classificatório;
- c) Terceira Fase: provas escritas de História do Brasil, Geografia e Política Internacional, Língua Inglesa, Noções de Economia, Noções de Direito e Direito Internacional Público, e prova objetiva de Língua Espanhola e Língua Francesa, de caráter eliminatório e classificatório (CESPE, 2014).

Os requisitos básicos para assumir o cargo de Diplomata, entre as obrigações estimuladas por concursos públicos (como idade mínima de dezoito anos, estar em dia com as obrigações eleitorais, apresentar aptidão física e mental, entre outras), também é obrigatório:

Apresentar diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior, emitido por instituição de ensino credenciada pelo Ministério da Educação. No caso de candidatos cuja graduação tenha sido realizada em instituição estrangeira, caberá exclusivamente ao candidato a responsabilidade de apresentar, até a data da posse, a revalidação do diploma exigida pelo Ministério da Educação, nos termos do artigo 48 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996).

Vencendo a etapa de ser aprovado no concurso de ingresso à carreira diplomática e, após a conclusão do curso (nível de mestrado) oferecido pelo Instituto Rio Branco, o aspirante finalmente está apto a galgar as carreiras no âmbito do Serviço Exterior Brasileiro - SEB,

2.3 A Carreira Diplomática

Uma carreira que requer contínuo desenvolvimento humano, ético, profissional a partir do primeiro dia de ingresso é a Diplomática. Por tamanha responsabilidade, os ganhos financeiros também são altos, haja vista que o salário inicial está fixado atualmente em R\$ 15.005,26 (CESPE, 2015).

O diplomata é responsável por representar o Brasil em qualquer discussão que envolva outras nações e organismos internacionais. Dentre os principais assuntos que os diplomatas tratam, encontram-se: os relativos à guerra, paz, comércio exterior, economia e acordos de cooperação geral entre os países. Grosso modo, são responsáveis por representar e defender os interesses de sua nação perante outros países. É este profissional quem busca solucionar os conflitos envolvendo os interesses brasileiros, negocia acordos que tragam benefícios ao país e promove nossa cultura no exterior.

A Lei nº 11.440, de 29 de dezembro de 2006, instituiu o regime jurídico dos servidores do Serviço Exterior Brasileiro, no qual o diplomata se enquadra, e preconiza em seu art. 1º o seguinte fundamento:

O Serviço Exterior, essencial à execução da política exterior do Brasil, constitui-se do corpo de servidores, ocupantes de cargos de provimento efetivo, **capacitados profissionalmente** como agentes do Ministério das Relações Exteriores, **no Brasil e no exterior**, organizados em carreiras definidas e hierarquizadas (grifo nosso),

A carreira diplomática no Brasil é regulamentada pelo Instituto Rio Branco (IRBr), que coordena as inúmeras etapas (provas e cursos) das quais os aspirantes à carreira precisam se submeter até se formar um Diplomata do Governo Brasileiro. A primeira delas é ser aprovado no Concurso Público de Admissão do IRBr, que o habilitará a ingressar em cargo da classe inicial da carreira, qual seja, Terceiro Secretário, bem como matricular-se no Curso e Formação do Instituto Rio Branco (espécie de mestrado).

Segundo o site do Ministério das Relações Exteriores:

O ingresso na carreira diplomática se dá mediante concurso realizado pelo Instituto Rio Branco, órgão encarregado da seleção e treinamento de diplomatas. [...] O treinamento durante a carreira é intenso e contínuo, de modo a preparar o diplomata a tratar de uma série de temas, desde paz e segurança até normas de comércio e relações econômicas e financeiras, direitos humanos, meio ambiente, tráfico de drogas e fluxos migratórios, passando, naturalmente, por tudo que diga respeito ao fortalecimento dos laços de amizade e cooperação do Brasil com seus parceiros externos (CACD, 2015, grifo nosso).

Os Concursos de Admissão à Carreira Diplomática, Receita Federal, Magistratura Estadual, são, dentre outros, os mais concorridos do Brasil, em função dos salários altamente atrativos. Porém, diferentemente dos demais, no âmbito acadêmico, não há um perfil preferível ou graduação específica, para os que almejam a carreira Diplomática. Há diplomatas formados nas mais diversas áreas de conhecimento, como Direito, Relações Internacionais, Economia, Matemática, Secretariado Executivo e até mesmo Medicina.

O conteúdo cobrado e o nível de exigência nas seleções representam um grande filtro de candidatos, o que faz alguns aspirantes a desistirem após a primeira tentativa de ingresso. Nos últimos cinco anos, o número de concorrentes não ultrapassou 9,2 mil em cada edição, tendo no ano de 2014, um total de 4.151 inscritos para apenas 18 vagas (GLOBO G1, 2014).

A diplomacia é uma carreira extremamente versátil, haja vista a possibilidade de trabalhar com temas políticos, comerciais, ambientais, consulares, humanitários, culturais, desarmamento, cerimonial, dentre outros. O diplomata é responsável por representar o Brasil em qualquer discussão que envolva outras nações ou organismos internacionais. É ele quem busca solucionar os conflitos envolvendo os interesses brasileiros, negocia acordos e promove cultura brasileira no exterior. É o condutor da política externa do Brasil em qualquer tema discutido: comércio exterior, proteção de direitos humanos, discussões sobre meio ambiente e tecnologia. Para tanto, sua formação precisa ser abrangente. Neste sentido, um dos pontos a que este trabalho perseguiu como mote foi justamente levantar a graduação e a preparação para o concurso dos já atuantes na carreira diplomática.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para responder à questão de pesquisa delimitada por: quais fatores podem influenciar na aprovação dos egressos de secretariado executivo no concurso de admissão à Carreira

Diplomática?, foi empregado o método exploratório-descritivo, por ser uma temática ainda pouco investigada pelos pesquisadores de secretariado.

Nesta esteira buscou investigar o conhecimento dos discentes do curso de Secretariado Executivo, de cinco universidades públicas do Estado do Paraná acerca das carreiras possíveis dentro do SEB – Serviço Exterior Brasileiro, quais sejam, Diplomata, Oficial de Chancelaria e Assistente de Chancelaria. Analisou o preparo dos concursandos para o certame e dos que já atuam na carreira diplomática quando estavam em fase de concurso.

A abordagem de pesquisa foi a qualitativa que foi pautada pela pesquisa documental, subentendida pelas provas dos concursos anteriores e análise de toda a legislação envolvida, juntamente com os editais do concurso. Também buscou levantar dados acerca da formação dos concursandos e diplomatas de carreira, bem como o preparo destas duas categorias para o sucesso. Além disso, a investigação se estendeu aos graduandos dos cursos de secretariado Executivo de cinco universidades públicas do Paraná. Foram elaborados três instrumentos de coleta, com perguntas fechadas, enviadas por meio eletrônico (*google docs*), um formulário específico para cada amostra elencada.

O primeiro questionário, composto por 19 questões de múltipla escolha e caixa de seleção foi aplicado a graduandos e profissionais de Secretariado Executivo. O segundo questionário de pesquisa, composto por 20 questões também de múltipla escolha e caixa de seleção, teve com público alvo os aspirantes à Carreira Diplomática, ou seja, profissionais das mais diversas formações que desejam ingressar no Instituto Rio Branco e juntar-se ao corpo do Serviço Exterior Brasileiro. Por fim, o terceiro formulário de pesquisa, contendo 28 questões de múltipla escolha, caixa de seleção e caixa de texto, foi aplicado a Diplomatas de profissão, exercendo suas funções em território brasileiro ou não.

Toda a análise de dados foi permeada por pesquisa bibliográfica, buscando respaldo em autores renomados na área Secretarial e Diplomática, sites especializados e editais do Concurso de Admissão à Carreira Diplomática de anos anteriores.

O universo da pesquisa constituiu-se pelos aspirantes a carreira diplomática, graduandos e graduados em Secretariado Executivo e Diplomatas, com o intuito de abordar o Concurso CACD bem como o interesse, formação e preparação de concursandos e de pessoas já concursadas. Os dados obtidos na pesquisa foram tabulados pelo método de procedimento estatístico simples, com o auxílio do Excel. As análises preliminares são apresentadas a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Durante o mês de maio e junho do ano de 2015, trabalhou-se na elaboração de três questionários voltados a diferentes públicos alvos. Posteriormente a aplicação, análises foram feitas, das quais, as mais relevantes dissertamos a seguir.

O objetivo dos formulários era coletar dados acerca do interesse dos profissionais (egressos) e acadêmicos de Secretariado Executivo em seguir a carreira pública e a formação e preparação de aspirantes à Carreira Diplomática e de Diplomatas já concursados. Com esses dados, seria possível analisar se o perfil do profissional de Secretariado Executivo se enquadra nos requisitos básicos para a obtenção de sucesso nesta carreira almejada por vários jovens e adultos brasileiros.

4.1. Questionário – graduandos e graduados do curso de secretariado executivo

O questionário voltado a alunos dos quatro anos de graduação de Secretariado Executivo e profissionais formados da área foi elaborado no formato *on-line*, por meio do *Google Docs*, contendo 19 questões de múltipla escolha e caixa de resposta discursiva. O principal objetivo do formulário era analisar o conhecimento e interesse por parte dos entrevistados sobre a Carreira Diplomática. Perante a pergunta “Você sabe quais são as carreiras possíveis dentro do SEB – Serviço Exterior Brasileiro?” 85% declararam não conhecê-las, restando apenas 15% que afirmaram já conhecer os cargos diplomáticos. Deste modo, é possível avaliar que ainda há espaço nos cursos de graduação para palestras que explanem esta modalidade de atuação, ou ainda, inserir uma aula sobre a carreira diplomática, possivelmente na disciplina de Técnicas Secretariais e afins.

Outro objetivo do formulário era investigar a quantidade de horas de estudos, o discente de Secretariado Executivo dedica diariamente, com o intuito de fazer uma comparação aos demais aspirantes a carreira diplomática, e também aos Diplomatas quando ainda estavam em fase de concurso. Foi possível perceber com a pergunta “Quantas horas diárias dedica-se aos estudos? Considere as horas além das aulas regulares”, que a maioria dos entrevistados passa de uma a duas horas estudando matérias pertinentes a sua formação. Dos partícipes do estudo, 46% declararam estudar de uma a duas horas por dia, além da carga horária do curso em si, outros 31% afirmaram estudar menos de uma hora, o que pode ser entendido pelo tempo que leva para realizar as atividades das próprias disciplinas do curso de graduação. Outros 15% declaram estudar de três a quatro horas, em função de que não trabalham e nem fazem estágios, ou seja, a maior parte de seu tempo é dedicada aos estudos. Confessaram não estudar fora da sala de aula 8% da amostra.

Quando inquirimos acerca das línguas estrangeiras, mesmo que o curso contemple pelo menos dois idiomas em sua matriz curricular, percebe-se que estas disciplinas ainda despertam pouco interesse pela amostra elencada. Este desinteresse pode ser prejudicial para o pleito em um concurso público, especialmente no que concerne ao Serviço Exterior Brasileiro. É fato que as línguas estrangeiras representam um diferencial para o profissional de secretariado, ainda mais no âmbito das multinacionais e na carreira diplomática. As línguas estão pautadas até mesmo na Lei 7.377/85, que regulamenta a profissão, quando traz em seu artigo 4º a atribuição “redação de textos profissionais especializados, **inclusive em idioma estrangeiro**” (BRASIL, 1985). Assim, saber idiomas representa umas das atribuições básicas do Secretário Executivo, para ter aptidões, para exercer suas funções, tanto em sua língua nativa, quanto em língua estrangeira. Decorrente a essas lineares, como terceira intenção do formulário, temos a identificação do nível de conhecimento dos graduando e graduados sobre as Línguas Estrangeiras – Inglês, Espanhol e Francês – as quais são exigidas pelo CACD em suas três fases.

Foi possível perceber que o conhecimento sobre a Língua Espanhola é mais elevado perante as Línguas Inglesa e Francesa. Além disso, a língua francófona não desperta interesse nos alunos e profissionais de área.

4.2. Questionário - Concursandos do CACD

O segundo formulário aplicado teve como público alvo os candidatos ao Concurso de Admissão à Carreira Diplomática. Este formulário foi composto por 20 questões de múltipla escolha e caixa de seleção, em formato *On-Line* de questionário no *Google Docs*.

Muitos jovens e adultos almejam cargos públicos nas mais diversas áreas de atuação profissional. Porém, sempre há certos questionamentos presentes na cabeça de todo concursando. Dentre vários podemos citar: quantas horas por dia se deve estudar. Seguindo essa premissa, a pergunta “Atualmente, quantas horas diárias dedica ao estudo?” foi feita. Um dado que emergiu da tabulação dos resultados foi que 51% dos entrevistados disseram estudar de três a quatro horas por dia, incluindo finais de semana e feriados, ao passo que 21% estudam de seis a oito horas. As categorias que carregaram a menor porcentagem são a de menos de uma hora por dia e acima de nove, ambas alcançando um total de 7%. A última categoria analisada comprova que somente 14% estudam de uma a três horas diárias.

Atualmente, no mundo profissional, o domínio de idiomas estrangeiros é considerado indispensável e elemento obrigatório de qualquer currículo. A pesquisa demonstra que, outro dado possível de ser comprovado foi o nível de conhecimento de Línguas Estrangeiras exigidas pelo concurso. Com as perguntas “Qual seu nível de conhecimento em língua Inglesa (englobando todas as competências: interpretação, compreensão, gramática, vocabulário e ortografia)”, “Qual seu nível de conhecimento na Língua Espanhola?”, “Qual seu nível de conhecimento na Língua Francesa?” e “Possui domínio de outra língua estrangeira que não as mencionadas”, foi possível constatar que boa parte dos concursandos possuem nível mais avançado no idioma Inglês (57%), e poucos possuem fluência nas outras línguas (14% espanhol, 7% francês). Essa abordagem é feita também por Santos e Reis (2008, p. 173) quando afirmam que “o secretário executivo distingue-se dos demais profissionais que também almejam uma vaga no Instituto Rio Branco por possuir o domínio dos idiomas Inglês, Francês e, muitas vezes, Espanhol, Alemão, Italiano e outros”.

Além do período que passa na graduação, o tempo de preparação para o concurso varia de acordo com a formação do candidato e sua dedicação aos estudos. A maioria dos concursandos declara: estudar entre quatro e oito horas diárias, independentemente de trabalho e vida particular é essencial, definir técnicas de estudos e dedicar-se mais as matérias com um nível mais elevado de dificuldade são a chave para o sucesso.

Portanto aqueles que possuem uma base mais sólida em Direito, Noções de Economia, História e Línguas Estrangeiras – disciplinas cobradas pela Instituição - estão um passo a frente das demais formações, no sentido de já terem estudado parte dos assuntos exigidos pelo Concurso. Adicionado a isso, muitos optam por assistirem aulas em cursinhos preparatórios específicos, a um custo semestral aproximado de 30 mil reais.

4.3. Entrevista/questionário com diplomatas de profissão

O terceiro formulário foi desenvolvido visando Diplomatas já concursados. O questionário foi composto por 28 questões de múltipla escolha e caixa de seleção para resposta discursiva, em formato *On-Line*, por meio do *Google Docs*.

Por unanimidade, quando questionados pela pergunta “Quando estava em processo de Ingresso na Carreira Diplomática, quantas horas diárias dedicava aos estudos?” declararam estudar de seis a oito horas diárias para obterem sucesso no concurso público da carreira diplomática, além de aulas particulares para aprimorarem as línguas estrangeiras.

O ensino de Língua Estrangeira busca como principal objetivo, fazer com que os estudantes participem ativamente e criticamente de um mundo com fronteiras diluídas no que diz respeito ao acesso à informação. Ao estudar um segundo, terceiro idioma, o estudante usa de conhecimentos prévios de leitura e escrita e, conseqüentemente, faz ligações analógicas com a língua materna.

O aspirante à carreira diplomática deve ter conhecimentos prévios em três idiomas distintos: Inglês, Espanhol e Francês, além de dominar completamente o português – o profissional precisa se expressar de forma clara e não rebuscada. Essa exigência com a língua materna faz-se presente no dia a dia de diplomatas, pois ele é responsável em transmitir a cultura brasileira e representar o país perante olhos estrangeiros, assim, redigem documentos oficiais na maioria do tempo. Quando questionados “Qual era seu nível de conhecimento em língua INGLESA quando prestou o concurso?” obteve-se que 33% se consideravam avançados, outros 33% tinham um nível intermediário para fazer a prova, mas tiveram que aprimorar o idioma após o ingresso na carreira, e o restante, 34% declararam-se fluentes no idioma. Com relação às línguas francesa e espanhola, o mesmo escore se repetiu.

A diplomata C. A.⁴², que exerce a função há nove anos, ao ler a questão “Se possível, deixe uma mensagem para os aspirantes à Carreira Diplomática” deixa um breve lembrete aos futuros Diplomatas: “Estudem estrategicamente. De nada adiantará conhecer muito de tudo, se não souber explicar um ponto utilizando a linguagem adequada e os termos pertinentes à matéria que deseja explicar. Fazer lista de palavras-chave; utilizar um caderno com divisórias temáticas (...). Fazer isso para todas as matérias. *Last but not least*⁴³: Estudar Português! Não se busca o candidato que escreve de forma rebuscada, e, sim, que expressa ideias inteligentes de forma simples e objetiva, com base no que foi solicitado. Trabalhando há quase dez anos como diplomata, hoje entendo bem por que essa escrita inteligente, simples e objetiva é exigida - é o que fazemos em 99% do nosso expediente, diariamente. Boa sorte a todos os aspirantes à carreira diplomática!”

Durante a preparação, Diplomatas dizem que dedicavam-se cerca de oito horas diárias, das quais 60% eram destinadas às matérias que tinham maior grau de dificuldade.

O diplomata T.N.⁴⁴, 1º colocado no Concurso de Admissão à Carreira Diplomática no ano de 2013, na época com 25 anos, admite: “Fiz alguns sacrifícios, mas não em excesso. Reduzi o ritmo de viagens, baladas e outros programas sociais, e mantive namorada durante a maior parte da preparação. Um erro muito comum entre candidatos é se dedicar única e exclusivamente ao concurso, abrindo mão do lazer, do exercício e da vida social para respirar estudos dia e noite. Com raras exceções, é uma péssima escolha: aumenta a ansiedade e o estresse, e com isso diminui a produtividade dos estudos. Disciplina não significa autoflagelo”. Para ele, o que determina a aprovação é a condição psicológica na hora da prova. “Difícilmente alguém estará calmo e relaxado se tiver passado 100% do seu tempo entre livros, de maneira obsessiva, sem nunca descansar e descontraír. Não somos máquinas.”

⁴²Nome preservado pelo compromisso ético da pesquisa.

⁴³ Finalmente, mas não menos importante (tradução da autora).

³ Nome preservado pelo compromisso ético da pesquisa.

Quando questionados “Acredita que o graduado em Secretariado Executivo pode seguir a carreira Diplomática?”, a diplomata C. A. diz “Sim. Pela matriz curricular multidisciplinar. O secretário executivo possui boa redação. Ao final, o que importa é a dedicação do candidato para cobrir o que o edital exige, estudando por fora da faculdade”. O diplomata E. M. complementa “O que importa é mais o perfil do candidato, e não tanto o curso de graduação”. A maioria dos diplomatas ressaltou que o egresso de Secretariado, pelo currículo variado e pelo domínio de línguas estrangeiras, tem ligeira vantagem sobre as demais graduações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O egresso de Secretariado Executivo, por sua formação multidisciplinar possui características que são vantagens competitivas para o Concurso de Admissão à Carreira Diplomática. Além do domínio sobre línguas estrangeiras e materna. Assim, é um forte concorrente a conquistar com êxito uma vaga junto ao Serviço Exterior Brasileiro e seguir em uma carreira internacional.

Vantajosamente o profissional possui habilidades distintas e pertinentes à admissão e ao exercício da profissão de diplomata. Portanto, a Diplomacia configura mais uma das áreas na qual o egresso de Secretariado Executivo pode gerir, o que amplia o seu horizonte de oportunidades e seu campo de atuação.

REFERÊNCIAS

BATH, Sérgio. **O que é diplomacia**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1989.

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do Profissional de Secretariado**. Conhecendo a Profissão, v.I. Curitiba: Ibpex, 2010.

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. In: **Revista Expectativa**, vol. 1, nº4 (2005).

BRASIL. Lei nº 11.440, de 29 de dezembro de 2006. **Institui o regime jurídico dos funcionários do Serviço Exterior e dá outras providências**. Brasília, DF, 27 de jun. 1986. Disponível em: <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1986/7501.htm>>. Acesso em: 20 de novembro de 2014.

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispões sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/129428/lei-7377-85>>. Acesso em: 19 de maio de 2015.

BRASIL. Lei nº 7.501, de 27 de junho de 1986. **Institui o regime jurídico dos funcionários do Serviço Exterior e dá outras providências.** Disponível em:

<<http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaTextoIntegral.action?id=107327&norma=130317>>
Acesso em: 19 de maio de 2015.

CACD - Concurso de Admissão à Carreira de Diplomata. Disponível em:

<http://www.institutoriobranco.mre.gov.br/pt-r/concurso_de_admissao_a_carreira_diplomatica.xml>. Acesso em: 19 de maio de 2015.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica.** São Paulo: Pearson, 6 ed. 2010.

CESPE/UnB. **Edital de 14 de fevereiro de 2014. Concurso de admissão à carreira de diplomata.** Disponível em:

<http://www.cespe.unb.br/concursos/irbr_14_diplomacia/arquivos/ED__1_IRBR_DIPLOMA TA_2014.PDF> Acesso em: 19 de maio de 2015.

CESPE/UnB. **Edital de 23 de junho de 2015. Concurso de admissão à carreira de diplomata.** Disponível em: < http://www.cespe.unb.br/concursos/irbr_15_diplomacia,>
Acesso em: 08 de agosto de 2015.

GLOBO G1. **4,1 mil concorrem a 18 vagas de diplomata no Instituto Rio Branco.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2014/04/41-mil-concorrem-18-vagas-de-diplomata-no-instituto-rio-branco.html>>. Acesso em: 08 de junho de 2015.

ITAMARATY. **Carreira Diplomática.** Disponível em:

<<http://www.itamaraty.gov.br/divulg/p2/carreira-diplomatica-1>>. Acesso em: 19 de maio de 2015.

MOURA, Cristina Patriota de. **O Instituto Rio Branco e a Diplomacia Brasileira: Um estudo da carreira e socialização.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007, 3.ed.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária.** Técnicas de trabalho. São Paulo: Atlas S.A., 12 ed. 2010.

NASCIMENTO, Ana Beatriz; LOSILLA, Renata. Concursos públicos, passo a passo. Disponível em: <<https://www.vestcon.com.br/artigo/concursos-publicos-passo-passo.aspx>> Acesso em: 09 ago. 2015.

SANTOS, R.D dos; REIS, A.C.G. Secretariado Executivo e a possibilidade de atuação na carreira diplomática. **FAZU**, Uberaba, n. 5, p.175-179, 2008.