

GT 3 – Secretariado e Atuação Profissional

A PRÁTICA DE COACHING PARA POTENCIALIZAR OS RESULTADOS DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Maria Caroline da Silva Câmara

Universidade Federal da Paraíba, carolline-11@hotmail.com

Joseilme Fernandes Gouveia

Universidade Federal da Paraíba, joseilme@dce.ufpb.br

Cibelle da Silva Santiago

Universidade Federal da Paraíba, santiago.cibelle@gmail.com

Resumo: A metodologia de desenvolvimento pessoal, *coaching*, vem ganhando cada vez mais espaço no ambiente corporativo, principalmente para profissionais que anseiam por mudanças para alcançar os objetivos profissionais. Essa metodologia tem despertado interesses em seu uso, já que tem como finalidade impulsionar significativamente os resultados positivos de um indivíduo, grupo ou empresa. Com base nesse contexto, o presente estudo teve como objetivo realizar sessões de *coaching* com os estudantes concluintes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) para potencializar os seus resultados profissionais. Os procedimentos metodológicos pautaram-se na pesquisa bibliográfica, pesquisa-ação, sob abordagem qualitativa. Inicialmente, foram realizadas sessões de *coaching* e, posteriormente, foi aplicado um questionário a fim de avaliar se o objetivo desejado pelas *coachees* foi alcançado. De maneira geral, os resultados mostraram que se tinha receio quanto as percepções de desempenho comportamental dessas estudantes durante o desenvolvimento dos seus trabalhos de conclusão de curso. Conclui-se que, após as sessões, houve uma mudança de comportamento e atitudes em relação à construção de seus ideais acadêmicos e profissionais, por isso percebeu-se que o processo de *coaching* motivou os alunos do curso de Secretariado Executivo a atingirem mais efetivamente seus objetivos.

Palavras-chave: Coach. Coachee. Resultados.

1 INTRODUÇÃO

Entender sobre o *coaching* e suas ferramentas, estimulam reflexões que conduzem à novas perspectivas de vida pessoal e profissional. Além disso, aprimora os relacionamentos interpessoais e a comunicação. O *coaching* possui como principal objetivo o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas (MASCHIO et al, 2015). Para Rauber e Rauber (2013, p. 1094), “o *coaching*, com as suas ferramentas, possibilita que a pessoa trilhe o caminho saindo de onde está até onde quer chegar”. Os autores ainda afirmam que a prática do *coaching* está sendo cada dia mais explorada, tornando os indivíduos disciplinados e proporcionando a conquista de seus ideais.

Assim, compreende-se que a prática do *coaching* tem como principal finalidade, fazer com que as pessoas saiam de sua zona de conforto e busquem alcançar os objetivos e metas desejadas, bem como estimular a busca pelo autodesenvolvimento, proporcionando um processo de melhoria contínua, tanto na vida pessoal como profissional.

Nesse sentido, Diaz (2014, p. 31) expõe a realização do processo de *coaching* com um grupo de pessoas. Ele relata que “analisou em comum que a maioria dos participantes teve como resultados maior autocontrole, identificação de habilidades, visão crítica sobre a própria atuação e conseguiram colocar em prática as mudanças”. Observa-se, portanto, que pesquisas desse tipo podem contribuir com o processo formativo dos profissionais em secretariado executivo, já que elas relatam como as ferramentas de *coaching* devem ser aplicadas em suas rotinas diárias, visando conduzir as atividades e as técnicas a serem colocadas em práticas para o alcance das metas.

A problemática da pesquisa parte da preocupação e receio que os alunos concluintes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba de que o ensino-aprendizado durante a graduação possa não ter sido suficiente, pelas dificuldades que eles sentem no desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), além das expectativas sobre a (re) colocação no mercado de trabalho. Por isso, que muitas pessoas podem ser dificuldades, bloqueios e crenças limitantes que as impedem de encontrar resultados eficientes para resolução de seus problemas. Assim, vê-se no *coaching* uma estratégia para proporcionar aos respectivos estudantes, mudanças de comportamento, permitindo ajudá-los a se autodesenvolverem, visando a conquista do seu objetivo: a elaboração e defesa do TCC e conquista do emprego. Em complemento, Blanco (2006 p.72), afirma que o *coaching* “trata-se de uma abordagem personalizada para viabilizar mudanças comportamentais que aperfeiçoem o desempenho profissional, promovam o desenvolvimento por meio do crescimento pessoal”.

As práticas do *coaching*, então, contribuem para a superação das dificuldades e proporcionam um novo comportamento diante das adversidades por meio da realização de algumas sessões. De acordo com Rauber e Rauber (2013, p.1842), “ao fazê-las começamos um processo autorreflexivo que nos desperta para a interpretação e reinterpretação das diferentes situações enfrentadas no dia a dia”. São algumas dessas vantagens de auto avaliação, que resultam na observação do comportamento dos indivíduos, e onde essa prática pode oferecer devidos benefícios aos alunos (as).

Para tal, a questão problema que norteou esta pesquisa científica é a seguinte: As sessões de *coaching* com os estudantes concluintes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) conseguem potencializar os seus resultados profissionais? Diante da importância de uma metodologia de desenvolvimento profissional, que visa ajudar a melhorar o desempenho e aumentar significativamente os resultados positivos dos indivíduos como: alcance das metas, objetivos e sonhos, este trabalho se propõe realizar sessões de *coaching* com os estudantes concluintes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) para potencializar os seus resultados profissionais. Como objetivos específicos, essa pesquisa buscou identificar os objetivos individuais dos alunos por meio da realização de sessões de *coaching*; aplicar métodos do *coaching* para aumentar a produtividade dos alunos (as) do curso visando modificar suas atitudes e comportamentos; aplicar ferramentas

de gestão de tempo para organizar as atividades dos (as) alunos (as); e avaliar a percepção do *coachee* em relação ao processo de *coaching* realizado.

As demais partes deste trabalho estão estruturadas da seguinte forma: a seção 2 apresenta a fundamentação teórica, seguida pela seção 3 que compõe a metodologia utilizada. Já a seção 4 apresenta os resultados e a discussão dos dados coletados, finalizando com as seções 5 e 6, referentes às considerações finais e as referências utilizadas no decorrer do trabalho, respectivamente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO: UMA BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO

Em basicamente toda literatura referente ao profissional de secretariado executivo, a primeira base de formação profissional remete ao milenar *escriba*, sendo este apresentado como o *gene* da profissão de secretariado. “O escriba que poderíamos historicamente chamar de primeiro secretário, constituiu uma classe muito importante da Era Egípcia, usufruindo com exclusividade da oportunidade de carreira no serviço público, ou como administrador de prioridades” (SABINO & ROCHA, 2004, p 4).

A profissão de Secretariado, iniciada pelos escribas, pode ser tratada como privilegiada já que os escribas faziam parte de uma classe “privilegiada”, além de ser um profissional que era reconhecido pelas diversas áreas do saber que dominava, a saber: matemática, contabilidade, processos administrativos, agrimensura, engenharia, desenho arquitetônico, astrologia, entre outros (SABINO & ROCHA, 2004).

Ainda segundo Sabino e Rocha (2004), a profissão que era originalmente exercida somente por homens, durante as grandes Guerras Mundiais (1914/1918 - 1939/1945), abarcou também o sexo feminino, como forma de suprir a escassez da mão de obra masculina que fora direcionada para os campos de batalha. Em 1945 já existiam vinte milhões de pessoas na profissão, em sua grande maioria mulheres, com estatística crescente. Após as grandes guerras, o crescimento econômico mundial, as mudanças nos processos administrativos, a competição mercadológica e a globalização, foram responsáveis pela necessidade de atender as exigências que marcam a corrida pela competitividade entre empresas. Dessa forma, houve uma busca urgente por formação profissional qualificada e capacitada para atuar neste cenário, capaz de auxiliar os executivos e facilitar os processos administrativos.

Vários fatores contribuem muito para as mudanças que vem ocorrendo para a profissão de secretariado executivo, principalmente, a partir de meados do século XX, pois dão enriquecimento total ao aperfeiçoamento das pessoas para o profissionalismo. No cenário mundial, que se formou no mundo do trabalho e negócios, após as grandes guerras mundiais, ficou claro que os profissionais deveriam estar preparados para atuar em diversas situações e ambientes, então foram criados os cursos voltados para a profissionalização, dentre estes o curso de Secretariado Executivo, já que estes profissionais fazem parte do elo administrativo e

necessitam ser profissionais treinados (as) e capacitados (as) para assessorar de forma eficiente e eficaz os gestores e executivos. Como relata Nonato Júnior (2009):

Na segunda metade do século XX, o avanço quantitativo e qualitativo dos profissionais de secretariado no mundo do trabalho ocorreu em consonância com o desenvolvimento de tecnologia e dos paradigmas da ciência. As três últimas décadas deste século trouxeram grande revolução no fazer e no saber dos assessores em todo mundo, pois os conhecimentos empíricos e teóricos em secretariado executivo tornam-se constantemente mais complexos, demandando que se estabeleçam teorizações e discussões com saberes científicos (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 90).

Em meio à tantas exigências do mercado, as organizações precisam de uma gestão cada vez mais eficaz, para que lhes proporcionem estabilidade neste cenário bastante competitivo. A gestão organizacional estabelece metas as serem alcançadas e para isso se faz necessário que os gestores tenham habilidades gerenciais para desenvolverem da melhor forma possível o crescimento organizacional.

Portanto, diante das mudanças e exigências do mercado de trabalho, o profissional de secretariado executivo vem se adaptando aos novos desafios e conquistando novos espaços na organização. Por isso que Santos e Caimi (2009) destacam que o profissional de secretariado executivo passaram a atuar em diversas áreas de atividades como: assessor, gestor, consultor e empreendedor. Complementa-se, ainda, à docência como uma área de atuação deste profissional. Dessa forma, atendendo às novas exigências de mercado, o profissional de secretariado executivo vem cada vez mais contribuindo de forma eficaz na gestão organizacional, trabalhando no processo decisório e na melhoria contínua da empresa.

O secretário executivo exerce diversas funções tais como assessorar, executar, é transmissor, gerenciador, tomador de decisões; por esta razão, é importante que esse profissional possua total responsabilidade, que esteja seguro de seus atos profissionais, e demonstre sigilo em suas ações, praticidade de decisões, tanto com o seu executivo como também com os clientes de determinada organização, sendo coerente em suas atividades prestadas. Isso faz com que esse profissional cresça cada dia mais o seu potencial no mercado de trabalho. Veiga (2010, p. 22.), afirma que “a profissional que desempenha ou pretende desempenhar atividades de secretariado precisa ter competência, habilidade, conhecimento e, acima de tudo comportamento condizente com o cargo”.

Com isso, para desenvolver as atividades conforme a evolução da profissão, é necessário que o Secretário (a) Executivo (a) saiba estabelecer as soluções sobre suas demandas diárias e, conseqüentemente, ter organização quanto ao seu tempo, saber lidar com o ritmo da empresa.

2.2 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO E O SECRETÁRIO EXECUTIVO

Compreende-se que toda profissão reflete ao seu profissional dias estressantes, aqueles que são mais corridos, uma vez que dependendo das situações, torna-se difícil solucionar aquilo

que foi programado para ser executado ao longo do dia planejado. Manter-se em uma rotina de maneira organizada, pode minimizar problemas e esse indivíduo pode levar a rotina de vida positiva. Veiga (2010, p. 70) diz que “É essencial identificar as prioridades e as situações que propiciam o desperdício desse recurso e definir os objetivos pessoais e profissionais”. Veiga (2010) detalha alguns meios de como administrar o tempo, em relação ao profissional em secretariado executivo, conforme dados do quadro 1:

Quadro 1: Como administrar o tempo.

Conhecer as atividades a serem realizadas, a fim de que o tempo de execução seja planejado adequadamente;
Ao chegar à empresa, reexamine as prioridades, e no decorrer do dia também;
Iniciar o seu expediente desempenhando as atividades mais importantes, mais complexas e aquelas que dependem somente de você;
Realizar uma atividade de cada vez, finalizando-a. Evite iniciar várias atividades ao mesmo tempo sem concluí-las;
Identificar as situações e atividades que geram desperdício de tempo;
Definir com seu chefe dois horários para despachar com ele. Sugerimos que o primeiro seja no início do expediente e o outro após o almoço;
Estabelecer um tempo livre para aquelas tarefas de última hora, ou seja, que não foram planejadas;
Planejar e separar os recursos necessários para o desempenho das atividades a fim de evitar as interrupções;
Manter a estação de trabalho e o arquivo organizados para não perder tempo à procura de documentos.

Fonte: (VEIGA, 2010, p. 71)

Para Neiva e D’Elia (2009 p. 72), “necessitamos, primeiramente, planejar o que fazer com o tempo”. Então, pensar no que vai ser executado em uma reunião, em eventos, são meios de gerenciar o tempo de forma que se idealize tudo de maneira proveitosa.

Administrar tempo é saber lidar, de maneira inteligente, com as situações diárias que necessitam de maior tempo, é adequar-se às responsabilidades e cumprir os prazos dentro do espaço que foi determinado.

Saber administrar o tempo e as condutas da rotina de trabalho é um desafio diário da atualidade. Tendo consciência que controlar o tempo é ter organização, em função das atividades do ambiente de trabalho e vida pessoal. Veiga (2010, p.70) afirma que: “a proposta de administração do tempo não é tornar a profissão escrava dele, e sim melhorar a sua qualidade de vida e o seu desempenho profissional”. Assim, cada indivíduo que conseguir controlar o seu tempo, chegará ao sucesso do alcance de realização de metas e objetivos. Para Alexander (1994, p.7), “a boa administração do tempo é provavelmente o fator mais importante na administração de si mesmo, de seu trabalho, e até mesmo do trabalho dos outros”.

Para que a organização e controle do tempo aconteçam, a geração da administração do tempo pode ser dividida em partes, conforme mostram Lima e Jesus (2011):

Quadro 2: A geração da administração do tempo

· <u>A primeira geração</u> : caracterizou-se pela criação de bilhetes e listas, em um esforço de minimamente sistematizar as muitas demandas feitas sobre o tempo e energia das pessoas.

- | |
|--|
| · A segunda geração: caracterizou-se pelo uso de calendários e agendas, refletindo a tentativa de marcar eventos e atividades no futuro. |
| · A terceira geração: adiciona às gerações anteriores a ideia de prioridade, metas, planejamento diário e elaboração de plano para conquista dessas metas e atividades. |
| · A quarta geração: emergente reconhecer que o desafio não é gerenciar o tempo, mas a pessoa . As teorias da quarta geração se voltam para a preservação e a melhoria dos relacionamentos para a obtenção dos resultados. |

Fonte: (LIMA; JESUS, 2011, p. 126)

Em decorrência dessas gerações da administração do tempo acima citada em tese, é possível fazer o planejamento das atividades, priorizar planos para atingir as metas, e a organização da rotina diária, fazendo com que seja possível o total controle quanto ao alcance dos objetivos, no que diz respeito tanto a vida profissional, na organização em que é prestado serviço, quanto na vida pessoal.

Dominar o tempo de forma equilibrada na rotina diária tem se tornado uma tarefa difícil nos dias de hoje, pois, segundo Neiva e D'Elia (2009, p. 71), “Empresários, executivos, gerentes e secretários (as), estão ficando cada vez mais angustiados (as) e ansiosos (as) com a dificuldade que sentem em administrar seu próprio tempo”. Isso porque, esses profissionais possuem prazos para cumprir e tarefas para desenvolverem no seu dia a dia, por esta razão, há sempre essa preocupação e questionamento. Em consequência dessas situações, o profissional de secretariado carrega consigo mais responsabilidades e precisa ser atuante e ágil no desenvolvimento das suas atividades no âmbito da organização.

2.3 COACHING: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Nos dias atuais, a correria do dia a dia pode resultar na desmotivação das pessoas, e esse efeito as leva a desacreditarem de seus potenciais, e faz com que percam a essência de persistir pelos seus ideais, tanto na vida profissional quanto na vida pessoal. Mas existem métodos e profissionais hoje em dia que podem os levar a atingir nossas metas. Para que profissionais desmotivados acreditem em dias melhores e para que os mesmos não se desconectem de seus objetivos, existe um processo de transição que ajuda na capacidade profissional e vida humana, essa habilidade é o *coaching*. Registra-se que o *coach* surgiu em 1980, nos EUA, após Timothy Galhuwey, descrever com aprofundamento sobre o processo de *coaching* esportivo (RAUBER & RAUBER, 2013).

De origem inglesa *coaching* pode ser traduzido para o português na sua forma literal como treinamento. No entanto, este processo não deve ser visto somente como um treinamento, pois ele pode ir muito além, isto é, estabelecendo possibilidades de transformação de pontos críticos de relacionamento humano em vantagem competitiva organizacional (MASCHIO, MACIEL, BAGGIO & CAMARGO, 2015 p. 71).

Esse processo visa o alcance do sucesso de vida tanto no profissional quanto no âmbito pessoal, a partir do ponto de vista em que elas se encontram. O *coaching* ensina a manter o

equilíbrio pessoal para o alcance de suas metas, motivando-as, compreendendo-as e traçando ideais para aquelas pessoas que já estão em processo de desinteresse. Assim, através do método de *coaching* é possível visualizar tanto o lado positivo e operante, como também de administrar o tempo, se comportar organizacionalmente, ser gerenciador, facilitador nas tomadas de decisões. Desse modo, Blanco (2006) afirma que:

os comportamentos individuais e coletivos de todos os membros de uma organização influenciam e são influenciados em função do conhecimento aprendido, e o grau e a qualidade de inovações encontram-se relacionados ao valor da interação entre indivíduos e grupos, ou seja, ao valor da colaboração (BLANCO, 2006, p.24).

Para a realização desse processo em que indivíduos influenciam e são influenciados, é preciso que haja um profissional capacitado para o desenvolvimento dessa prática, o qual é chamado de *coach*. Quem recebe esse treinamento é chamado de *coachee*. Como afirma Maschio, Maciel, Baggio e Camargo (2015 p. 74), “*coachee* corresponde a pessoa que será guiada pelo *coach* para alcançar seus objetivos”. Com isso, é possível dizer que o trabalho conjunto entre o profissional (*coach*) e cliente (*coachee*) revela uma dinâmica que eleva os resultados de uma organização, principalmente quando o sucesso desejado é alcançado. O profissional em *coaching* é o mentor e o incentivador que busca ajudar as pessoas que precisam dessa ferramenta e incentivo.

Na prática o *coach* ajuda o seu colaborador a aprender, a descobrir as áreas de maior potencial de desenvolvimento, a desenvolver a sua inteligência emocional, a fazer opções, a definir os seus próprios objetivos, a analisar os seus próprios erros, bem como as suas causas e as formas de corrigi-los, facultar-lhe informações e pistas que lhe permitam tomar opções e efetuar decisões: sucintamente, o *coach* coloca-se ao serviço do seu subordinado, não o controla (GASPAR E PORTÁSIO, 2009, p. 32).

É através desse profissional que se pode elevar a autoestima, onde também se trabalha a busca, a fim de descobrir o que as pessoas precisam em relação ao seu estado emocional, mostrando que são capazes de atingir suas convicções. Deste modo, é possível adquirir um bom suporte, ou seja, um controle, autoajuda, no que se trata do profissionalismo, ou como de modo pessoal.

O processo de *coaching* é de grande valia para o alcance de objetivos, metas pessoais e profissionais nos dias atuais, pois o excesso de tarefas, informações e a evolução da tecnologia, tem feito com que as pessoas tenham criado bloqueios na forma de se expressar e na tomada de decisão, fazendo com que provoque a falta de interesse em compreender qualquer que seja sua meta, no alcance dos objetivos.

Para além de uma rotina diária cansativa e estressante vivenciada pelo profissional de Secretariado Executivo, é preciso que ele tenha disponibilidade para seu gestor e, ao mesmo tempo, esteja preparado para administrar a agenda, reuniões, pautas, viagens, compras, vendas, entre outros assuntos do ambiente organizacional em que atua.

Com isso, o processo de *coaching* e suas ferramentas poderão trazer a esses profissionais saldos positivos e levarem a adaptação das suas funcionalidades. Rauber e Rauber (2013) afirmam que as motivações se tornam, assim, muito mais complexas no panorama

organizacional, cabendo ao profissional de Secretariado a sensibilidade para identificar, respeitar e potencializar em benefício comum.

Esses processos fazem com que os indivíduos consigam ser mais produtivos, e adquiram com mais rapidez o alcance de objetivos, favorecendo as atividades, tanto para a empresa quanto para a própria auto avaliação. É através desse tipo de resultado advindo das ferramentas do processo de *coaching* que se pode adquirir o sucesso desejado. Os autores Rauber e Rauber (2013) afirmam que:

Com esse entendimento, podemos, mais facilmente, encontrar os pontos que permitam alinhar os objetivos individuais aos organizacionais, compor os propósitos do grupo aos da organização e dos indivíduos, e ajustar as finalidades das áreas às da organização e das pessoas (RAUBER E RAUBER, 2013, p. 1727).

Considerando que o processo de *coaching* é um método de autodisciplina para buscar os objetivos estabelecidos, essa tem se tornado de extrema importância para as pessoas que necessitam de estímulos para continuarem a buscar seus objetivos e metas. No que se trata das funções do profissional de secretariado, é importante que o mesmo possua esse tipo de competência (RAUBER & RAUBER, 2013).

Sendo assim, juntamente com as habilidades do processo em *coaching*, esse método os direcionam a desenvolver estratégias e, em coletividade, obter os resultados e metas com competência e dinamismo no ambiente organizacional, por meio de sessões de *coaching*. A utilização dessas sessões se caracteriza através de perguntas subjetivas com aprofundamento para analisar e estimular os indivíduos a saírem da sua zona de conforto, eliminarem suas crenças limitantes e entrar em ação. As sessões ajudam o indivíduo a manter o foco nos objetivos e nas metas a serem alcançadas para obter êxito nos resultados, já que é trabalhado aspectos motivacionais, também. As sessões do processo de *coaching* do material da Sociedade Brasileira de Coaching (SBC) se dividem da seguinte forma:

Quadro 3: Sessões do processo de *coaching* e suas descrições.

Avaliação do nível de satisfação (<i>Powerscript</i>)	Qualidade de vida, pessoal, profissional, relacionamento.
Resultados Esperados	O que esperar, através das sessões de <i>coaching</i> .
FUL (<i>Follow-up</i>) – Acompanhamento	Sobre as sessões de <i>coaching</i> .
SWOT Pessoal	Forças internas e fraquezas / Oportunidades e ameaças.
<i>Dreamlist</i>	Listagem dos sonhos.
Especificação de objetivos	Onde se deseja chegar: O que? Por que? Como?
Missão e propósito	O que deseja ser alcançado.

Fonte: Matta & Victoria, 2017.

Essas sessões e os propósitos do processo de *coaching* que foram utilizados na metodologia desse trabalho, é uma proposta inovadora que foi implantada para impulsionar os estudantes a fim de trabalhar a busca de ideais e a eliminar crenças que os impedem de atingir

o sucesso profissional. Na análise e discussão estão apresentados os resultados esperados, onde foram exploradas a expectativa de cada aluna, pontuando na sessão SWOT Pessoal os pontos fortes e os pontos a serem melhorados. Sendo essas como as principais relevâncias para o resultado da pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nessa seção serão definidas como foram executadas as etapas dessa pesquisa, em que se fundamentou, o método utilizado, e a abordagem dos conteúdos com o tema trabalhado. Tratou-se de uma pesquisa bibliográfica, qualitativa e exploratória. Bibliográfica por ter sido pesquisado em livros, artigos, revistas científicas; com método qualitativo de abordagem a partir da motivação para a compreensão e interpretação dos indivíduos; e exploratório para o passo empírico da pesquisa: buscar os anseios, percepções através do processo de *coaching* com os alunos concluintes do curso de Secretariado Executivo.

As pesquisas que utilizam o método qualitativo trabalham com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões (LANDIM, LOURINHO, LIRA E SANTOS, 2006). Os resultados da pesquisa foram coletados a partir de um questionário aplicado com os alunos (as) concluintes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). A pesquisa de caráter qualitativo tem como objetivo de:

Envolver a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo (GODOY, 1995, p. 58).

Para obter os resultados da pesquisa foram realizadas sessões do processo de *coaching*, com cinco alunas do sexo feminino, com o propósito de potencializar seus resultados e fazer com que os mesmos alcancem seus objetivos no desenvolvimento de seus TCC's, objetivo apontados pelos respectivos estudantes. As sessões foram realizadas por meio do material da Sociedade Brasileira de Coaching (SBC), com um questionário estruturado para cada sessão, composto por perguntas subjetivas. As sessões de *coaching* foram realizadas durante os meses de agosto a setembro de 2018, onde cada etapa foi dividida da seguinte maneira:

1. Sessão tratou sobre a avaliação do nível de satisfação (*Powerscript*).
2. Sessão os resultados esperados.
3. Sessão FUL (Follow-up) - Acompanhamento.
4. Sessão SWOT Pessoal.
5. Sessão Dreamlist.
6. Sessão a especificação de objetivos.
7. Sessão a missão e propósito.

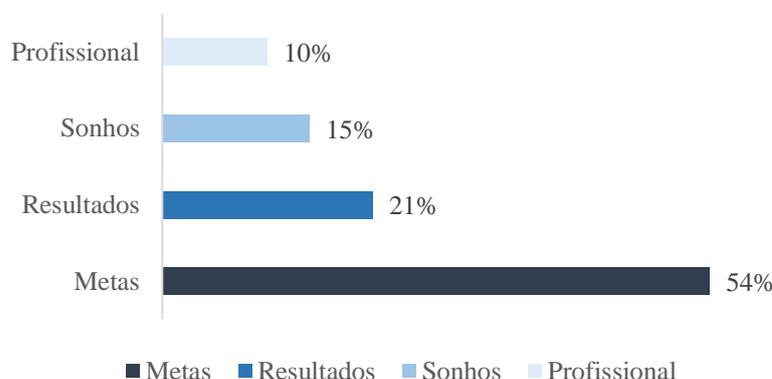
Essa ação inovadora pode ser denominada como pesquisa-ação que, segundo Tripp (2005, p. 446) é onde “planeja-se, implementa-se, descreve-se e avalia-se uma mudança para a melhora de sua prática, aprendendo mais, no correr do processo, tanto a respeito da prática quanto da própria investigação”. Nesse sentido, o *coaching* foi um processo de pesquisa-ação para este trabalho, de modo que as sessões foram implantadas com os sujeitos visando acompanhar se houve alguma melhora no comportamento deles em prol do seu objetivo.

“Também as pesquisas qualitativas podem fazer uso de programas para análise de dados, sem que o pesquisador espere que estes realizem o trabalho de análise automaticamente; na realidade, apenas auxiliam na pesquisa” (MOZZATO & GRZYBOVSKI, 2011 P. 743). Com isso, foi através do Word que as respostas das sessões foram digitadas. Em seguida, com o auxílio do software MAXQDA, um software para a análise qualitativa de dados e métodos mistos, são realizadas análises de conteúdo, gerados nuvens de palavras, segmentos codificados e gráficos com as palavras chaves.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nas sessões de *coaching* foram relatadas as principais dificuldades que os alunos enfrentam e as ameaças que os impedem de alcançar seus propósitos. As principais respostas foram: “Um ‘NÃO’ me desmotiva junto com o fato de ter que esperar a boa vontade das outras pessoas, isso me deixa desesperada”, “o medo de não conseguir”, “vencer a ansiedade”, “temer o novo”, “organizar o tempo”, “sair da zona de conforto”, “a falta de dedicação ao cumprimento das tarefas”, “baixa motivação para conquistar meus objetivos pessoais e profissionais”. Além disso, por meio das sessões foram extraídas percepções, pontos fortes e os pontos a serem melhorados, sonhos, conquistas a serem alcançadas, os talentos e o comprometimento de cada uma para alcançar resultados com o propósito de movê-las da sua zona de conforto para o processo de melhoria contínua em sua vida profissional e pessoal.

A seguir é observada a análise qualitativa por meio da nuvem de palavras das *coaches* durante as sessões, gerada pelo software MAXQDA.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

De acordo com o gráfico é possível perceber, por meio da análise de conteúdo, palavras geradas pelo software MAXQDA que analisou as respostas através da metodologia do *coaching* utilizada, que o principal tema relacionado às sessões são as metas, com 54% de frequência das palavras-chaves existentes nas respostas, onde as entrevistadas exploraram suas perspectivas de vida acadêmica e profissional. Já os “resultados” apresentam um percentual de 21% de frequência, enquanto que “desejos e sonhos” apresentam 15% e desenvolvimento profissional 10%. Como pode-se notar, as *coachees* traçaram metas, para a obtenção de clareza e foco para mover-se em busca do sucesso desejado, logo em seguida, os anseios sobre resultados para a realização de seus desejos e sonhos, e, conseqüentemente, o sucesso profissional.

Esses resultados definem que as *coachees* têm metas traçadas, o que elas querem para seu planejamento de vida, as motivações, os ganhos, e a relevância que tiveram com as sessões de onde elas desejam chegar, demonstrando uma expectativa em relação ao alcance dos resultados pelo processo e a utilização dessa ferramenta. Sobre a análise percentual, é normal a variação dos resultados, pois cada indivíduo possui desejos e pensamentos de vida diversificados.

4.1 SOBRE PERGUNTAS PARA DEFINIÇÃO DE RESULTADOS ESPERADOS

As sessões de *coaching* foram feitas através de perguntas que, inicialmente, exploraram as **expectativas individuais** de cada uma. Dentre as respostas dadas, se destacaram as principais menções:

Quadro 4: Expectativas individuais das *coachees* em relação ao processo de *coaching*.

Metas	“Entregar o artigo, concluir o curso, relatório estágio, memorial, etc.”, “Se autodesenvolver até o final do curso, concluir o TCC e conseguir um emprego”. “Concluir o curso e começar a trabalhar, sugerindo mudanças pela experiência vivenciada”, “Vencer o nervosismo e o jeito de ver tudo negativo, “Ter autoestima, encorajar, ter força de vontade, ir além”, “ir em busca do alcance das metas, ter objetivo e disciplina”
Sonhos	“Mover-se em direção aos sonhos, ir em busca de conhecimento, que tudo depende de própria vontade, basta querer”, “Entre planos e sonhos concluir a graduação até o final do

	ano”, “Aprovação em um concurso”, “Ser fluente em 4 idiomas e ser capaz de me comunicar de forma oral e escrita em qualquer situação”, “ser bem-sucedida profissionalmente, possuir veículo próprio, possuir apartamento próprio, casar, ter filhos”.
Resultados	“Para obter resultados é importante o comprometimento, ter foco e definir as metas”, “Os resultados podem ser adquiridos através do planejamento das metas, para alcançar o sucesso acadêmico e profissional, de forma eficiente”. “As perguntas das sessões do processo de <i>coaching</i> vem proporcionando a convicção que posso obter os melhores resultados saindo da zona de conforto”.
Profissional	“Conseguir um emprego na empresa desejada e comprar meu carro”, “Especializar profissionalmente em alguma área de atuação”, “Nas metas profissionais a serem atingidas é ingressar no mercado de trabalho com o objetivo de fazer investimentos garantindo sempre a estabilidade de vida”.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Após as *coachees* responderem às perguntas relacionadas a perspectiva das sessões, foram vistos e analisados aspectos como: objetivos que esperavam alcançar e o que podiam dar prioridade para obter os melhores resultados sobre a avaliação através do *coaching*. “Por meio das perguntas, podemos operar outras ferramentas do *coaching*, sendo fundamental no processo porque ajudam as pessoas a se moverem na direção que querem” (RAUBER & RAUBER, 2013, p. 1842). Nesse sentido, no momento da análise dos dados coletados, foi possível perceber que o foco principal delas foi em relação ao desenvolvimento do TCC, buscando compreender até onde elas podiam chegar para alcançar esse objetivo, além de outras respostas também estarem ligadas ao seu meio profissional.

4.2 SOBRE OS PONTOS POSITIVOS ENCONTRADOS APÓS A EXPERIÊNCIA COM O COACHING COLETADOS NO QUESTIONÁRIO AVALIATIVO.

Nessa fase, foram observadas as habilidades dessas estudantes, alguns comportamentos, e o desenvolvimento após a utilização dessa metodologia, onde analisou as respostas que cada aluna obteve com as sessões de *coaching*. Preservando as suas identidades, identificaremos as entrevistadas através de nomes fictícios.

Quadro 5: Pontos positivos após a experiência com o *coaching*.

Daniela	“Para que haja alcance das metas pessoais e profissionais é preciso que haja foco, determinação, persistência e paciência”, “Além disso, é importante que seja feito um plano de metas para ter bons resultados”.
Ana	“Me fez acreditar que sou capaz de conquistar uma vida estável”.
Rita	“Confiança; controle; autoestima; despertou meu poder interior”.
Lucia	“Fiquei mais focada e cumpri algumas coisas no prazo estabelecido por mim. Me sinto mais confiante”.
Julia	“Que eu posso ir mais além que eu queira, o <i>coaching</i> nos faz motivar cada dia mais, a atingir nossas metas até chegar ao sucesso”.
Clara	“Adquiri determinação, atitude, esperança, foco e estímulo”.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

4.3 SOBRE OS PONTOS FORTES E OS PONTOS A SEREM MELHORADOS – SWOT PESSOAL

Na 4ª etapa da sessão SWOT Pessoal, onde o propósito foi identificar ações fundamentais para a descoberta das fraquezas internas (WEAKNESSES), e minimização das ameaças (THREATS), realizou-se o autoconhecimento sobre os pontos a serem melhorados de cada aluna. Destaca-se entre algumas respostas:

Quadro 6: Pontos fortes e pontos a serem melhorados das *coachees* pós utilização das sessões de *coaching*.

Daniela	“Desinteresse acompanhado de ansiedade, e a falta de controle para atingir as metas”.
Ana	“Está dependente de outras pessoas para solucionar meus problemas, e não obter retorno, me faz desmotivar em relação aos meus objetivos”.
Rita	“Um vilão sabotador, sempre foi o pessimismo”.
Lucia	“Sempre desestimulada em relação ao tempo que tenho para concluir meus deveres diários”.
Julia	“Tenho descontrole na minha organização, e receio de não conseguir meus ideais acadêmicos e profissionais”.
Clara	“Não priorizo as necessidades, isso me faz perder tempo, e me torna ainda mais incapaz a administração da minha rotina diária”.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

4.3 SOBRE A DEFINIÇÃO DAS ETAPAS NO APRENDIZADO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

Após a experiência promovida com as sessões, pode-se notar que as *coachees* se sentiram mais confiantes na busca dos seus sonhos, metas e pelo seu crescimento profissional e acadêmico. O *coaching* é um processo de aprendizagem transformacional e de assumir responsabilidades. Com isso, percebe-se que a partir da experiência do processo de *coaching* houve o autodesenvolvimento e a exposição de ideais em busca de melhores resultados na vida profissional e pessoal.

As alunas realizaram um planejamento estratégico com metas claras e detalhadas, eliminando suas crenças limitantes e colocando em prática comportamento que potencializem seus resultados *com* objetivo de concluir o TCC. As *coachees* passaram pelo processo de avaliação ao término das sessões, onde forneceram um *feedback* de que foi um processo inovador e motivacional. A partir desse procedimento, conseguiram ter mais foco nos objetivos, confiança, perseverança, otimismo e concentração no que desejam alcançar para o seu desenvolvimento.

Com base nos resultados atingidos com as sessões, foi possível associar o processo de *coaching* aos alunos do curso de Secretariado Executivo, comprovando a convicção de que suas ferramentas estimularam raciocínios e concepções a respeito da vida pessoal e profissional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa alcançou os objetivos, pois por meio das ferramentas do processo de *coaching*, as alunas conseguiram potencializar seus resultados, concluindo o trabalho de conclusão de curso e modificando seus “*mindsets*”, ou seja, a mentalidade e comportamento que cada uma possuía sobre a vida. As alunas conseguiram superar suas crenças, ter mais foco, confiança e atitudes para conquistar seus objetivos, sejam no campo profissional ou pessoal. Além disso, aumentaram a produtividade e desempenho.

Como resultado para o objetivo geral deste trabalho, implantou-se sessões de *coaching* aos estudantes concluintes do curso de Secretariado Executivo da (UFPB), visando potencializar os resultados profissionais e pessoais deles. O processo de *coaching* permitiu mover o (a) estudante do seu estado inicial, de zona de conforto, até o alcance de seu objetivo, de modo que se observou avanços positivos e concretos que potencializaram seus resultados em relação à construção do TCC. Através do processo de *coaching* foi possível trabalhar aspectos motivacionais e significativos que permitiu ao aluno avançar continuamente e alcançar suas metas e objetivos superando, portanto, suas principais dificuldades.

Nesse sentido, o *coaching* trouxe autonomia e relevância para as *coaches*, proporcionando clareza na construção do mapa para conquistar seus objetivos, tornando protagonistas na gestão eficaz do tempo. Na estruturação da fundamentação teórica, foram exploradas a associação dos conteúdos e a abordagem do tema *coaching*, onde destacou-se a relevância de cada uma das *coaches* a essa metodologia estudada, correlacionando-as a todas as etapas desse processo.

Por ser um tema que ainda é pouco explorado em pesquisas acadêmicas no Secretariado Executivo, essa escolha foi de importante relevância para as alunas concluintes, sujeitos da pesquisa, que passaram pelo processo de *coaching*. Foi possível mover as alunas de um estágio inicial de pouca ação para alcançar seus objetivos, despertando o melhor de si, criando positividade sobre a vida e uma rotina produtiva tanto no ambiente acadêmico quanto profissional e pessoal.

Embora esse estudo tenha se limitado a algumas alunas concluintes do curso de secretariado executivo, sugere-se pesquisas futuras, que relacionem o tema *coaching* e o secretariado de forma que aumentem o número de estudantes participantes e também seja aplicado o processo de *coaching* com egressos que não conseguiram alcançar seus objetivos profissionais.

REFERÊNCIAS

ALEXANDER, R. **Guia para a administração do tempo**. Tradução de Carlos A. C. de Moraes. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DIAZ, D. P. G. **Experiência de gestores que passaram pelo processo de coaching executivo**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. (UFRGS). Instituto de Psicologia. Porto Alegre, 2014.

GASPAR, D., J., & PORTÁSIO, R. M. (Orgs.). **Revista de ciências gerenciais. Liderança e Coaching: Desenvolvendo pessoas, recriando organizações**. vol. XIII, nº18. 2009.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades: Uma revisão histórica dos principais autores e obras que refletem esta metodologia de pesquisa em ciências sociais. **Revista de Administração de Empresas.** (v. 35, n. 2, p. 57-63). São Paulo, 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>. Acessado em 20 jul. 2019.

LANDIM, F., L., P., LOURINHO, A., L., Lira, R., C., M., & Santos, Z. M. S. A. **Uma reflexão sobre as abordagens em pesquisa com ênfase na integração qualitativo-quantitativo.** Sistema de Información Científica Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Redalyc. Org. 2006. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40819110>. Acessado em 20 jul. 2019.

LIMA, M., C., F., & JESUS, S. B. (Orgs.). Administração do tempo: um estudo sobre a gestão eficaz do tempo como ferramenta para o aumento da produtividade e work life balance. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo (v. 2, n. 2, p.121-144), jul./dez., 2011.

MATTA, V. ; VICTORIA, F. (Orgs.). **Livro de Metodologia:** personal & professional coaching intensivo. São Paulo: SBCoaching Editora, 2017.

MASCHIO, F., MACIEL, A., C., BAGGIO, D., K., & CAMARGO, B. F. (Orgs.). **O processo de coaching e o alcance de metas:** o estudo de caso de um empreendimento de bebidas. Revista Global Manager (v. 15. n.1), 2015.

MOZZATO, A., R., & GRZYBOVSKI, D. **Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração:** potencial e Desafios. Revista de Administração, Curitiba, v.15, n.4, (p.731-747), Jul./Ago., 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v15n4/a10v15n4>.

NEIVA, E., G., & D'ELIA, M; E. (Orgs.). **As novas competências do profissional de secretariado.** (2. ed.) São Paulo: IOB, 2009.

NONATO JUNIOR, R. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria.* Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

RAUBER, M., J., & RAUBER, A. S. **Perguntar não ofende:** Uma abordagem de coaching para o profissional de Secretariado. TOLEDO, PR: Mundo Hispânico, 2013.

SABINO, R., F., & ROCHA, F. R. (Orgs.). **Secretariado:** do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, C., V., & CAIMI, F. E. **Secretário executivo:** formação, atribuições e desafios profissionais. In: Durante, G. D. & Favero, A; A. (Org.). Gestão Secretarial formação e atuação profissional. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009.



VI Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo
Universidade Federal de Viçosa- UFV
30 de outubro a 01 de novembro de 2019



TRIPP, D. **Pesquisa-ação**: uma introdução metodológica. Tradução de Lólio Lourenço de Oliveira. Educação e Pesquisa, São Paulo, (v. 31, n. 3, p. 443-466), set./dez. 2005. Disponível em: <http://w.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a09v31n3>.

VEIGA, D. R. **Guia de secretariado**: técnicas e comportamento. (3a ed.). São Paulo: Érica, 2010.