
GT 4 - Gestão e Competências Secretariais Tema
Tema 2: Competências Secretariais

O SECRETARIADO EXECUTIVO NA PERSPECTIVA DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE DAS *SOFT SKILLS* DE GRADUANDOS EM SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIOESTE

Patrícia Biesdorf

UNIOESTE, pbiesdorf1@gmail.com

Evelyn Kauana Bioen

UNIOESTE, evelynbioen123@gmail.com

Nathaly Rafaela Cardoso Viana

UNIOESTE, nathalycviana@gmail.com

Marcela Moura Basaglia

UNIOESTE, basagliamm@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A datar do ano de 2020 o mundo se encontra em um cenário pandêmico devido à COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*), causada pelo vírus Sars-Cov-2, desde então, a população precisou se reinventar de todas as formas. No âmbito organizacional, em meio a tantas transformações, novas habilidades foram exigidas dos trabalhadores, para que assim possam atender as demandas solicitadas.

Nesse contexto, notou-se a necessidade de trazer à tona as *soft skills*, que são habilidades comportamentais capazes de melhorar situações por meio de comportamentos bem desenvolvidos. As 10 *soft skills* atuais influenciam no modo que o ser humano desempenha atividades, trabalha em equipe, age em situações de conflito, desempenha tarefas com eficiência e afins. Essas habilidades comportamentais estão diretamente ligadas com o meio profissional, uma vez que viabilizam a tomada de decisão assertiva e a realização das atividades de forma eficaz (PENHAKI, 2019).

O domínio das *soft skills* promove melhor desempenho nas atividades profissionais, bem como a influência positiva na relação interpessoal e organizacional (SILVA; GRITTI; NETO, 2020). Dessa forma, saber controlar as habilidades técnicas não apenas promove uma boa colocação nas organizações, mas influencia no bom desempenho da carreira e do desenvolvimento pessoal. Segundo Penhaki (2019), as habilidades socioemocionais favorecem a comunicação, a resolução de conflitos, a criatividade, a iniciativa e a adaptação; ou seja, possibilitam a melhora das relações interpessoais. Assim, justifica-se a importância da presente pesquisa em compreender as *soft skills*.

Diante do exposto, este estudo traz como problemática: quais as principais *soft skills* dos acadêmicos de Secretariado Executivo da UNIOESTE matriculados no ano letivo de 2020? E tem por objetivo geral identificar as habilidades comportamentais dos acadêmicos de Secretariado Executivo em relação ao período citado. Para tanto, esta pesquisa pretende atingir os objetivos específicos a seguir: a) analisar o grau de predominância de grupos correlacionados de *soft skills* nos acadêmicos de Secretariado Executivos da UNIOESTE; b)

comparar quais *soft skills* mais se destacam e quais possuem déficit; e, por fim, c) identificar qual é a percepção dos acadêmicos sobre as *soft skills*.

Sendo assim, o presente resumo expandido é composto pelo referencial teórico, que visa apresentar uma breve contextualização sobre o tema do estudo. Na sequência, apresenta-se a metodologia e resultados obtidos, com uma análise quantitativa estatística-descritiva. E, por fim, restam-se as considerações finais e as referências bibliográficas utilizadas para o desenvolvimento deste estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A cultura do trabalho mudou significativamente ao longo dos anos. Fatores sociais, políticos, industriais e tecnológicos são os principais responsáveis por tal feito, uma vez que suas consequências determinaram mudanças na cultura organizacional e do trabalho. Atualmente, pode-se afirmar que estamos vivendo a Indústria 4.0, caracterizada principalmente pela valorização e desenvolvimento de habilidades humanas, criação e aplicação de tecnologias avançadas e a utilização de recursos para personalizar o produto final ao consumidor (PENHAKI, 2019).

Nesse cenário, as organizações buscam profissionais que assumam funções além do pré-estabelecido, que sejam seus próprios protagonistas, que estejam em constante desenvolvimento e evolução. Segundo Penhaki (2019), a tecnologia é determinante e essencial, porém, as habilidades humanas são fatores insubstituíveis. Logo, ao destacar o ser humano como objeto de análise, é possível identificar duas linhas de estudo, as *hard skills*, como conhecimento técnico, e as *soft skills*, como habilidades pessoais.

2.1 BREVE CONCEITUAÇÃO DE SOFT SKILLS

As *soft skills* passaram por uma longa discussão teórica sobre a área de conhecimento a que pertencem. Segundo Siqueira (2002), a origem dos estudos sobre o tema remete à década de 60, quando estudiosos buscavam defendê-la como campo do Comportamento Organizacional, mas apoiada em outras disciplinas, como Sociologia, Economia e Psicologia. Desse modo, as *soft skills* estão relacionadas com a inteligência emocional, promovem as relações interpessoais e otimizam o processo produtivo.

O termo “*skills*” é derivado do inglês “habilidades” e, em junção com a palavra “*soft*”, significa a habilidade ou capacidade de cada pessoa para agir em determinadas situações. Em outras palavras, é o processo pessoal interno para a tomada de decisões (PENHAKI, 2019). As habilidades pessoais são desenvolvidas pela experiência prática de vida pessoal e profissional, que variam de acordo com a cultura, com a educação e com o ambiente. Logo, formam-se traços de personalidade, que indicam as condutas mentais, sociais e emocionais que definem o comportamento humano (SILVA; GRITTI; NETO, 2020). De acordo com Robles (2015, p.11), as dez principais *soft skills* para os executivos de negócio incluem “integridade, comunicação, cortesia, responsabilidade, habilidades sociais, atitude positiva, profissionalismo, flexibilidade, trabalho em equipe e ética no trabalho”.

Atualmente, essas habilidades são um diferencial competitivo, uma vez que pessoas que dominam hábitos mentais e cuja habilidade socioemocional é bem desenvolvida são mais satisfeitas, eficientes e produtivas em suas atividades (SILVA; GRITTI; NETO, 2020). Segundo os mesmos autores, as organizações contratam por habilidades técnicas, mas o que

mantém as pessoas empregadas ou não, são as *soft skills*. Isso se dá, pois, essas habilidades socioemocionais favorecem a comunicação, a resolução de conflitos, a criatividade, a iniciativa e a adaptação; ou seja, possibilitam a melhora das relações interpessoais (PENHAKI, 2019).

Portanto, as *soft skills* elevam os resultados profissionais e “podem ser aprimoradas ao decorrer da carreira profissional e moldadas pelo contexto organizacional, estimulando o índice de sucesso e reconhecimento” (SILVA; GRITTI; NETO, 2020, p. 110). Dessa forma, compreende-se que as organizações buscam pessoas que entreguem mais que o esperado de suas *hard skills*, integrando seu comportamento com suas habilidades emocionais de *soft skills*.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa tem como objetivo identificar quais as principais *soft skills* dos acadêmicos de Secretariado Executivo matriculados no ano letivo de 2020. Para desenvolvê-la, utilizou-se o método quantitativo, na modalidade estatística-descritiva. Segundo Gil (2008), a pesquisa quantitativa busca investigar informações acerca de um problema de pesquisa em um grupo pré-estabelecido e, posteriormente, analisá-las.

Nesse sentido, optou-se pelo caráter estatístico-descritivo, que determina de modo preciso uma amostra de um público-alvo quanto ao objeto de pesquisa. Além disso, os levantamentos de dados podem ser denominados amostras probabilísticas, e projetados para melhor visualização. Contudo, apesar da margem de erro existente, é possível obter uma análise íntegra (GIL, 2008). Para Appolinário (2011), quando pretende-se descrever e resumir dados, utiliza-se o método descritivo. Logo, em conjunto com a estatística, é possível apresentar de forma gráfica e explicativa os resultados da pesquisa.

Para a coleta de dados, foi designada a aplicação de um questionário *online*, criado por meio da ferramenta Google Formulários. No total, foram elaboradas oito questões, sendo seis com o intuito de analisar o grau de predominância de grupos correlacionados de *soft skills*; uma questão aberta, de caráter situacional, para compreender o comportamento dos entrevistados perante a resolução de conflitos; e, a última, por intermédio de uma questão objetiva, buscou identificar qual é a percepção geral dos entrevistados sobre o tema. Uma vez que, segundo Gil (2008, p. 116), “o questionário deve ser iniciado com as perguntas mais simples e finalizado com as mais complexas”.

Haja vista o objetivo geral, a pesquisa foi realizada na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), tendo como amostragem os acadêmicos de Secretariado Executivo Trilíngue matriculados no ano letivo de 2020, totalizando em média 95 acadêmicos. Essa preferência justifica-se devido ao momento de pandemia mundial, que demandou o desenvolvimento de habilidades comportamentais. Ademais, novas formas de trabalho estão sendo concebidas e torna-se necessário formar Secretários Executivos preparados para essa mudança.

O questionário foi enviado no grupo de WhatsApp da coordenação do curso, e ficou disponível por uma semana, durante o mês de abril do ano de 2021, para a coleta de dados. Obteve-se um percentual de 45,26% de respondentes, totalizando 42 discentes. Os dados coletados foram analisados por meio da análise estatística-descritiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Inicialmente, por intermédio do questionário aplicado, buscou-se analisar a integridade, a responsabilidade e a ética profissional dos acadêmicos, por meio de uma questão objetiva sobre quebra de sigilo. Após observar os resultados, notou-se que 12 respondentes (aproximadamente 28%) contam informações organizacionais da empresa que trabalham para pessoas externas. Por conseguinte, caso o indivíduo seja identificado ele poderá ser penalizado, isto é, suspensão ou até mesmo demissão por justa causa, já que há empresas que prezam pela seguridade dos dados, seja pelo do código de ética ou contrato de não divulgação. Por outro lado, o número de acadêmicos que não divulga/conta informações organizacionais é de 31 alunos, que equivale a 72,1% dos respondentes.

Outra questão buscou identificar qual seria a reação dos acadêmicos na resolução de conflitos, com o intuito de avaliar o profissionalismo e cortesia à frente de tal situação. Diante das respostas, foi possível entender que, por meio do autocontrole, a maioria dos entrevistados informou que na situação relatada, buscaria se comunicar de maneira educada e respeitosa (51,16%), e assim, contornar a situação. Além disso, agiria com agilidade para focar no assunto central, reforçando a relação profissional entre as partes. Caso não seja resolvido dessa forma, muitos respondentes relataram que iriam transferir o atendimento para outra pessoa ou até mesmo para o seu superior.

Ao investigar a comunicação, identificou-se que 65,1% dos acadêmicos (28 respondentes) se expressam de forma clara, visto que se assinalaram 4 e 5, respectivamente, “Bom” e “Excelente”. Em contrapartida, dos que restaram, 13 discentes apontaram “Regular” e apenas 2 respondentes se identificaram com “Ruim”. No mais, a média dos resultados obtidos revela que a comunicação dos acadêmicos possui um grau bom, entretanto é algo a ser desenvolvido, em razão de que o estudo das línguas e da comunicação organizacional no curso de Secretariado Executivo Trilíngue não só desenvolvem essa habilidade nos acadêmicos, mas também é essencial para as organizações.

Saber trabalhar em equipe, atualmente, é um pré-requisito nas organizações. Isso porque, cada vez mais, as empresas exigem conhecimento e desenvolvimento constantes, o que necessita a boa comunicação e cooperação entre seus membros; além de resultar no melhor desempenho do setor. Por essa razão, existe a demanda de desenvolver essa *soft skill*, visto que em um mesmo grupo podem existir diversos tipos de pessoas e a complexidade para lidar com adversidades possa existir. E, no campo do Secretariado Executivo, o trabalho em equipe é inerente à profissão.

Na pesquisa realizada, quando questionados se gostam ou não de trabalhar em equipe, 72,7% dos respondentes informaram que gostam. É possível considerar que a maioria dos respondentes exercem ou estão dispostas a exercer essa *soft skill*, bem como, a desenvolvê-la. Isso pode ser justificado na pesquisa entre os acadêmicos pois, na graduação de Secretariado Executivo, essa habilidade é articulada na grade curricular e os docentes buscam promover atividades que exercitem essa função. Além disso, no meio profissional - dentro das organizações, o Secretário Executivo é o elo entre a gerência e os demais colaboradores, o que torna evidente a necessidade da excelência por parte desse profissional.

Tendo em vista tais apontamentos, e em conjunto com a questão seguinte sobre habilidades sociais e atitude positiva, pode-se trazer à tona a porcentagem positiva de 86,4% para essas *soft skills*. Esse é um tópico significativo para o perfil de líderes e, não menos importante para o Secretário Executivo. Ao considerar o contato direto com diversas pessoas, se as habilidades sociais e a atitude positiva forem boas, o desempenho de suas atividades será mais assertivo. Tal fato pode ser analisado de acordo com uma matéria realizada pela Revista

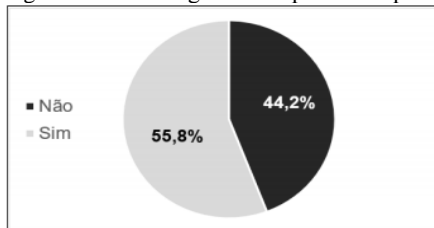
Você S/A na qual apresenta que um bom líder deve inspirar e conduzir a equipe para melhorar os resultados (DA REDAÇÃO, 2020).

Com o início da pandemia da Covid-19 em 2020, a flexibilidade tornou-se uma das *soft skills* mais relevantes no mercado de trabalho. Este fato ocorre devido à maioria dos trabalhadores terem realizado suas atividades remotamente e ainda, conciliar as atividades organizacionais com atividades domésticas e família.

Cerca de 96% dos respondentes da pesquisa afirmam que iriam executar suas funções caso a empresa solicitasse que o funcionário trabalhasse até mais tarde, ou até mesmo em finais de semana para concluir tarefas urgentes da empresa. Isso demonstra que os respondentes são flexíveis e se interessam em atender às demandas da empresa. Deste modo, assim como os funcionários atendem as demandas da organização, ela deveria ser flexível quando o colaborador necessitasse.

Nesse sentido, Terra e Machado (2011) reforçam que os profissionais da área secretarial devem desenvolver a habilidade da flexibilidade no decorrer de sua carreira. Futuramente, com o aperfeiçoamento da *soft skill*, o profissional terá melhor desempenho ao se deparar com situações da profissão. Aproximadamente 30% dos acadêmicos que responderam a pesquisa acreditam que não são avaliados por meio das *soft skills*. Isso pode estar relacionado com o fato de os respondentes não saberem o que são as *soft skills*, como indica no gráfico a seguir.

Figura 1 - Porcentagem de respostas da questão “Você sabe o que são *Soft Skills*?”.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021)

Muitos profissionais avaliam por método das *soft skills*, mas nem todos possuem conhecimento sobre o termo utilizado para definir as habilidades comportamentais dos colaboradores. Deste modo, é importante que, não somente os profissionais de RH, mas de todos os âmbitos organizacionais, busquem a atualização de seus conhecimentos por meio de cursos, leituras, palestras e afins. Ainda sobre o conhecimento sobre as habilidades, Freire, Sousa e Oliveira (2020) destacam que é perceptível que as pessoas que o possuem conseguem se destacar nas organizações, pois sabem como aprimorá-las e desenvolvê-las no âmbito organizacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As *soft skills* são habilidades comportamentais que são desenvolvidas ao longo da vida. Com o início da pandemia do COVID-19, tais habilidades vieram à tona, exigindo que os profissionais se adaptassem a elas. O objetivo deste trabalho foi analisar as *soft skills* de acordo com a percepção dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, matriculados no ano letivo de 2020.

A partir da aplicação de um questionário, foi possível identificar que os acadêmicos não possuem conhecimento aprofundado sobre o tema. Todavia, os resultados mostram que,

em geral, as *soft skills* vivenciadas pelos acadêmicos no meio organizacional posicionam-se com um grau satisfatório, uma vez que, por exemplo, questões sobre ética, responsabilidade, integridade, trabalho em equipe, habilidades sociais e atitude positiva excedem 70% de concordância por parte dos questionados. No quesito comunicação, apesar de o curso possuir uma disciplina específica, os resultados obtidos foram em média “bons”. Porém, é uma habilidade que em âmbito organizacional deve sempre ser desenvolvida para alcançar a excelência, visto que a boa comunicação é determinante para o progresso de uma organização e de seus colaboradores.

Ainda, nota-se a importância de que os profissionais de secretariado, assim como os gestores das organizações, busquem atualizar e desenvolver suas *soft skills*, pois, a aplicação eficaz dessas habilidades pode melhorar a condução de atividades, a resolução de conflitos e o aumento da produtividade.

Não obstante, o curso de graduação em Secretariado Executivo possui vínculo com as *soft skills* em disciplinas específicas e na condução das atividades de aula, o que favorece a formação de profissionais bem capacitados. Por fim, a lacuna existente sobre como desenvolver as habilidades comportamentais é uma possível oportunidade de aprofundar este estudo, haja vista que é essencial saber o caminho a seguir e as várias formas de fazê-lo.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2011.

DA REDAÇÃO. **Liderança de equipe: dicas para ser um bom líder nesta fase de pandemia**. Disponível em: <<https://vocesa.abril.com.br/carreira/lideranca-de-equipe-melhores-tecnicas/>>. Acesso em: 07 de maio de 2021.

FREIRE, Evellin de Lima; SOUSA, Jackeline Monteiro; OLIVEIRA, Lygia Maria Bitencourt Moura. Dimensão do desenvolvimento de soft skills para atuação do profissional de secretariado. **Revista Negócios em Projeção**, 2020. Disponível em: <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao1/article/view/1572>. Acesso em 05 de abril de 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

PENHAKI, Juliana de Rezende. **Soft Skills na Indústria 4.0**. Curitiba: Dissertação de Mestrado em Tecnologia e Sociedade (Universidade Tecnológica Federal do Paraná), 115f, 2019.

ROBLES, Marcel Marie. **Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace**. Richmond: Business Communication Quarterly, 2015.

SILVA, Beatriz Xavier Ferreira da; GRITTI, Neusa Haruka Sezaki; NETO, Victória Carolina. A importância das “Soft Skills” no mundo profissional. *Revista Interface Tecnológica*. V. 17, n. 1, p. 829-842, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.31510/inf.v17i1.797>. Acesso em 05 de abril de 2021.

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER
PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional**. São Paulo: Estudos de Psicologia, 2002.

TERRA, Elisandréia Fontana; MACHADO, Fernanda Harmitt. O secretário executivo e a flexibilidade comportamental no trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 2, n. 2, p. 105-120, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v2i2.61>. Acesso em 05 de abril de 2021.