

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

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

GT 4 - Gestão e Competências Secretariais

Tema 2: Competências Secretariais

AS *SOFT SKILLS* NECESSÁRIAS PARA ATUAR NOS PILARES DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Taiane Nascimento da Silva
UFPB – taianenascimento.silva@gmail.com
Cibelle da Silva Santiago
UFPB – santiago.cibelle@gmail.com
Joseilme Fernandes Gouveia
UFPB – joseilme@dcx.ufpb.br
Alberto Santos Arruda
UFPB – prof.alberto.arruda@gmail.com

RESUMO

O autoconhecimento e as *Soft Skills* (competências comportamentais) são duas abordagens que se complementam, visto que, para desenvolver competências comportamentais, o sujeito precisa explorar o autoconhecimento, pois comportamento advém das características pessoais do indivíduo. A problemática está no fato de que muitos indivíduos não exploram o autoconhecimento e, por isso, desconhecem as competências comportamentais que possuem. Nesse contexto, o objetivo geral é averiguar as competências comportamentais necessárias para atuar na assessoria, consultoria, gestão, empreendedorismo e docência. Nos procedimentos metodológicos, utilizou-se a pesquisa dos tipos bibliográfica, exploratória e descritiva com pesquisa de campo, sob a abordagem quantitativa. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário *online* enviado aos estudantes a partir do 5º período do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, via *Whatsapp* e *e-mail*. Como principais resultados, averiguou-se que os discentes conhecem as competências comportamentais elencadas para o exercício dos pilares de Secretariado Executivo, como também conseguem identificar por meio do seu autoconhecimento qual pilar melhor se encaixa seu perfil. Foi possível comprovar que o perfil dos estudantes predominante para atuação profissional em Secretariado é o pilar da assessoria e do empreendedorismo, em primeiro e segundo lugar, respectivamente.

Palavras-chaves: Competências Comportamentais. Autoconhecimento. Atuação Profissional

1 INTRODUÇÃO

As organizações são formadas e construídas por pessoas e para as pessoas. Os recursos humanos são o capital valioso de uma instituição, já que são eles que definem e trabalham em prol dos resultados desejados. Diante de uma competitividade exacerbada no mercado de trabalho, diversas organizações valorizam o currículo e os conhecimentos técnicos dos seus colaboradores, podendo ser considerados como um critério no processo seletivo para a contratação.

Geralmente, as organizações buscam um perfil específico no qual os objetivos dos colaboradores estejam alinhados com as estratégias organizacionais. Segundo Dutra (2001 apud BENETTI et al 2007, p. 180), “há uma relação íntima entre as Competências Organizacionais e Individuais, portanto, as Competências Individuais devem ser estabelecidas de maneira vinculada à reflexão das Competências Organizacionais, já que elas são influenciadas mutuamente”. Em um contexto de construção da carreira, o perfil profissional deve iniciar seu desenvolvimento antes mesmo de entrar no mercado de trabalho, tendo como objetivo adquirir as habilidades necessárias para o desempenho da profissão. Independentemente do contexto organizacional, tal perfil possui suas especificidades relacionadas não só as técnicas de execução, mas principalmente às características comportamentais.

Até há algum tempo, as organizações buscavam colaboradores inteligentes, com base nas habilidades técnicas exigidas para o exercício de funções específicas. No contexto de aprendizagem contínua e de utilização do conhecimento do trabalhador para agregar valor ao serviço, as habilidades comportamentais ganharam mais força, com a exigência de um perfil mais criativo, capaz de apresentar ideias inovadoras [...]. (CZEKSTER; COSTA, 2015, p. 19).

Partindo de uma contribuição das escolas das relações humanas em que o comportamento passou a ser ponto de análise para melhorar o rendimento dos funcionários, viu-se que as competências comportamentais, quando são desenvolvidas e valorizadas, tornam o processo de produção muito mais eficiente e com qualidade, o que aumenta significativamente o retorno lucrativo ou demais finalidades da organização (MAXIMIANO, 2000).

Entender o que é competência torna-se relevante já que “[...]ela permite compreender os requisitos que tornam o profissional de Secretariado perfeitamente integrado às exigências dos novos tempos vividos pelo mercado de trabalho” (GIORNI, 2017, p. 83). Todavia, com o decorrer dos anos, percebeu-se que o relacionamento interpessoal poderia impactar no desempenho das atividades técnicas, já que alguns resultados contam, estritamente, com a colaboração humana. Dessa forma, é preciso lançar um olhar mais cuidadoso sobre as competências comportamentais dos sujeitos, aproveitando a oportunidade de reconhecimento das questões humanísticas, já que [...] as suas competências e talentos, nunca foram tão valorizadas como atualmente” (KILIMNIK; SANT’ANNA; LUZ, 2004, p. 11).

Cabe ressaltar que, com a robotização, ficou ainda mais evidente a necessidade de explorar as competências comportamentais dos indivíduos no ambiente de trabalho, pois os robôs ou equipamentos robotizados precisam de comandos que são advindos do manuseio humano. “O homem nesta situação necessita cada vez mais usar o seu cérebro e esta mudança faz com que os profissionais necessitem se especializar mais, buscando competência para realizar as suas atividades” (MARAFON *et al*, 2018, p.75). Em que é necessário o indivíduo utilizar o cérebro e buscar desenvolver competências, é preciso humanizar o ambiente de trabalho, os processos e a execução dos procedimentos organizacionais.

Nesse esteio da humanização do ambiente organizacional, entende-se que “a criatividade, o potencial, o aprendizado e a vontade de cada pessoa vencer são valores humanos insubstituíveis, em que as máquinas jamais substituirão a diversidade e capacidade humana em se adaptar dentro de uma organização” (BAYLÃO; ROCHA; 2014, p. 2). A competência comportamental advém das características pessoais do indivíduo, pois o modo como se comporta, como reage e como executa determinada função/atividade vai moldando e

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

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

construindo as competências comportamentais. Essas competências são singulares e, ao mesmo tempo, passivas de desenvolvimento partindo de uma (in)consciência, já que a prática de algo constante vira um hábito tornando o comportamento automático.

Cada vez mais o comportamento humano tem sido um dos pontos mais explorados pelas organizações nas avaliações de desempenho dos seus colaboradores. O modo de desenvolver o trabalho, o relacionamento com os colegas, com o chefe e as demais pessoas que compõem a organização, bem como as reações e posicionamentos diante de várias situações cotidianas, o profissional de Secretariado Executivo tem uma ampla e vasta área: são ramificações com características e especificidade que agrega em cada pilar um perfil dominante.

Sobre isso, tem-se o autoconhecimento como um desdobramento para o sujeito se observar, considerando que é possível conseguir conhecer e detectar suas características pessoais e aptidões, bem como identificar e potencializar suas características em comum com as da profissão através do perfil profissional e, conseqüentemente, perceber quais dessas características ainda não possui ou necessita desenvolver. Essa pesquisa justifica-se pela importância de mapear e comparar as competências comportamentais dos graduandos em Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB com as do perfil profissional exigidas pelo mercado em cada área de atuação. Leva-se em consideração o processo fundamental do autodesenvolvimento pessoal e de carreira dos discentes, um fator necessário em meio a competitividade do mercado de trabalho.

Com os resultados do presente estudo, pretende-se aguçar o senso de curiosidade dos discentes para buscar e explorar o autoconhecimento visando se conectarem ainda mais com a profissão de Secretariado Executivo. Com isso, eles terão a oportunidade de investir em seus talentos, mapeando suas forças e fraquezas. Dessa forma, visa-se colaborar para a formação de profissionais ainda mais capacitados e produtivos, proporcionando adquirirem o sentido em suas funções e nas áreas escolhidas de atuação, bem como a agregar valor nos seus relacionamentos profissionais e no seu ambiente de trabalho, gerando resultados positivos e construtivos no tocante de suas atribuições.

Assim, problematiza-se o fato de que muitos indivíduos não exploram o autoconhecimento e, por isso, desconhecem as competências comportamentais que possuem. Nesse contexto, é preciso conhecer as competências que o indivíduo já possui e as que precisa desenvolver, visando elencar as *soft skills* que são ideais para o exercício profissional em Secretariado Executivo, nas suas diversas áreas de atuação dentro da assessoria, gestão, consultoria, empreendedorismo e docência. Além disso, é relevante mapear as competências que os estudantes de secretariado executivo, sujeitos dessa pesquisa, possuem ou não.

A falta de conhecimento sobre as Competências Comportamentais relacionadas à área de atuação do secretariado executivo, junto à escassez do autoconhecimento que causa dificuldade do estudante em se identificar com a profissão ou, melhor dizendo, em se autodesenvolver dentro dela. Nessa visão, a pergunta problema desse trabalho é: Quais as competências comportamentais necessárias para atuar na assessoria, consultoria, gestão, empreendedorismo e docência?

Por conseguinte, tem-se como objetivo geral averiguar as competências comportamentais necessárias para atuar na assessoria, consultoria, gestão, empreendedorismo e docência. Especificamente, os objetivos são elencar as competências comportamentais que predominam nos estudantes de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB de acordo com cada pilar; apontar o perfil de atuação profissional que os estudantes mais se identificam a partir das *soft skills* que possuem.

Este artigo está estruturado a partir desta introdução, seguida do referencial teórico que aborda o autoconhecimento necessário para o desenvolvimento profissional, além das competências comportamentais relacionadas ao secretariado executivo. A seguir, têm-se os procedimentos metodológicos necessários para alcançar os objetivos estabelecidos, seguido das análises e discussões dos dados. Por fim, apresenta-se as considerações finais sobre os resultados encontrados e as referências bibliográficas utilizadas para a abordagem e discussão teórica.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O AUTOCONHECIMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A busca pelo autoconhecimento é um processo contínuo que se dá pela necessidade de percorrer uma trajetória tanto profissional quanto pessoal condizente com seus gostos e aptidões, ou seja, as escolhas devem levar ao autodesenvolvimento.

O autodesenvolvimento passa, [...], pela busca do autoconhecimento, ou seja, por um processo de olhar para si, para sua história, para seu momento de vida pessoal e profissional, bem como para seu projeto de carreira; a fim de significar o que lhe seja importante, propiciando pensar e construir um plano de desenvolvimento de competências que lhe sirva de suporte para aquilo que ainda necessita ser aprimorado (TATSCH; PASSOS; BARCELLOS, 2016, p.10).

Contudo, o processo de autoconhecimento sofre interferências. Silva Filho (2007) enfatiza o fenômeno denominado externalismo, que se refere exatamente às influências pelas quais as pessoas passam, dentre as quais destacam-se: os aspectos sociais, natureza externa que se estabelece de forma natural pelo meio em que vive como, por exemplo, os valores transmitidos pelos pais e pela sociedade, representando culturas enraizadas e impostas de forma única.

Basso (2014) também aborda e enfatiza os aspectos que interferem na escolha profissional e conseqüentemente no seu desenvolvimento: expectativas da família - tudo que ela idealiza na vida do indivíduo; os próprios sonhos - o que se almeja e faz sentido para sua vida; os valores pessoais - aquilo em que se acredita ser bom; os valores veiculados pela mídia - o que a mídia demonstra ser bom; os valores do contexto social em que vive - os padrões impostos pela sociedade; as características profissionais - o que a profissão representa e as oportunidades de trabalho - se a profissão é um bom campo de oportunidades e crescimento.

Nesse contexto, o processo de autoconhecimento leva em consideração os desejos pessoais contrapondo e/ou caminhando com os impostos por terceiros. Essa é uma reflexão indispensável para se encontrar e construir sua identidade, bem como para entender os paradigmas que interferem em seu desenvolvimento profissional e o porquê da sua relevância.

Almeida e Magalhães (2011) abordam o núcleo familiar como maior influenciador da construção do projeto de vida do indivíduo, muito mais do que os grupos de pares e contextos externos, pois a criação, os valores, crenças, idealizações, expectativas e preferências dos pais por uma determinada profissão a qual pode ser “hereditária” ou não, bem como o querer que os filhos conquistem o que eles próprios não tiveram oportunidade de obter, entre outros fatores, gera o que os autores enfatizam como dívida de lealdade. Em muitos casos, o indivíduo não é totalmente livre nas suas escolhas, pois sobre elas pesa o retorno idealizado por sua família.

Partindo para a trajetória profissional, toda tentativa de desenvolver e construir uma carreira implica em variáveis importantes ao longo desse caminho. Na graduação, por exemplo, a informação e conhecimento sobre a profissão escolhida se apresentam ao passo que se vai cursando as disciplinas, assim o indivíduo pode se identificar e traçar a construção e o desenvolvimento de sua profissão, como também pode refutá-la. Por isso, o autoconhecimento se bem trabalhado é ponto chave para a escolha profissional e conseqüentemente sua satisfação e sua realização dentro dessa escolha (SILVA; NELO; SANTIAGO, 2019).

O autoconhecimento também influencia na forma como podemos desenvolver o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Mais precisamente, uma vez que o comportamento é muitas vezes algo automático e precisa de autorreflexão, assumir uma posição de melhoria começa de dentro para fora através de reflexos do que acontece ao seu redor. “O autoconhecimento é a capacidade de discernir entre as emoções que são próprias e as dos outros, de permanecer atento aos efeitos das próprias palavras e as reações nos outros também representam aspectos importantes para a adoção de atitudes empáticas” (TEREZAM; REIS-QUEIROZ; HOGAN, 2017, p. 697).

Assim, o bom relacionamento no trabalho, a harmonia, o desenvolvimento eficiente de suas atribuições, a disponibilidade, proatividade, comprometimento, motivação, entre outros, são atributos que têm fonte no autoconhecimento, gerando a competência intrapessoal e, por conseguinte, a interpessoal. “Competências humanas e técnicas, assim como as múltiplas inteligências sobre as quais se discutem em seminários e encontros são conquistadas com práticas e busca pela informação. O mundo é movido à informação [...]” (BRITO, 2015, p. 23) e, nesse sentido, buscar informações, desenvolver e praticar o autoconhecimento é fundamental para a realização profissional, autodesenvolvimento que decorre à medida que alinha suas características.

2.2 COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS E O SECRETARIADO EXECUTIVO

Segundo Kovaleski (2019), a indústria vem se modernizando cada vez mais e, dessa forma, novos cargos vão surgindo bem como novos perfis para ocupá-los, cenário no qual a exigência e busca por pessoas que possuam as competências necessárias para determinada função se transforma no foco principal para as novas necessidades. Assim sendo, todo profissional no ato de suas atribuições necessita de competências e habilidades para exercer com excelência as funções que lhe cabem. Sabendo-se que uma organização tem metas, objetivos, visão e missão definidas, o profissional deve se inteirar e se sentir parte do mundo organizacional em que está inserido.

Ainda de acordo com Kovaleski (2019), que traz uma abordagem sobre as *Soft Skills* (competências comportamentais) e *Hard Skills* (competências técnicas), cabe enfatizar que a competência comportamental se apresenta com o tempo, com o desenvolvimento do profissional dentro da organização. Observa-se, por exemplo, que frequentemente ocorre um incremento das capacidades de lidar com críticas e de comunicação, bem como da habilidade para trabalhar em equipe, entre outros. Katz (1974 apud SWIATKIEWICZ, 2014, p. 665) também discorre sobre esse ponto afirmando que “as competências existem quando são demonstradas, ou seja, quando o indivíduo é capaz de fazer uso das suas habilidades e capacidades em uma atividade profissional; as competências constituem procedimentos determinados em uma ação concreta de um indivíduo.”

Dessa forma, pode-se pressupor que tais competências do mesmo modo que são apresentadas com o tempo também podem ser desenvolvidas e aperfeiçoadas com experiência, mas a procura e o reconhecimento da necessidade de aprender, evoluir, desenvolver e se qualificar é uma questão de autoconsciência, autoanálise e reflexão, são capacidades relacionadas ao autoconhecimento. Fme (2014 apud SALUME; BARBOSA, 2015) aponta as habilidades que se apresentam no sujeito relacionadas às competências comportamentais, demonstrando a diferença entre *hard* e *soft skills*:

Enquanto *hard skills* são competências técnicas e conhecimento de domínio, *soft skills* são uma combinação de habilidades pessoais, habilidades interpessoais, habilidades de comunicação e inteligência emocional, dentre elas a autoconsciência, autogestão, consciência social e gestão de relacionamento (FME, 2014 apud SALUME; BARBOSA, 2015, p. 6).

As teorias são precisas e congruentes quando expõem e afirmam o quanto as competências comportamentais são cruciais para o contexto organizacional. A busca por profissionais que apresentem competências comportamentais adequadas é uma necessidade competitiva, pois esses profissionais geram resultados, mais produtividade e assertividade para a organização (SWIATKIEWICZ, 2014). Portanto, se faz necessário conhecer as competências elencadas para o exercício de determinada função e conseguir identificá-las em si próprio e desenvolvê-las, entendendo que o comportamento é fruto da personalidade e o bom uso das características se dá quando o profissional tem a capacidade de adequar-se à organização e seu contexto.

Almeida, Borini e Souza (2018, p. 3) enfatizam que “muitas organizações priorizam as competências comportamentais porque existe a necessidade de o profissional solucionar as demandas de assessoramento com qualidade e agilidade, sempre mantendo o seu equilíbrio”. Nessa explanação os autores se referem ao profissional de Secretariado Executivo que é enfoque dessa pesquisa, salientando que esse profissional possui competências comportamentais bem definidas por alguns pesquisadores, descritas a seguir no Quadro 1:

Quadro 1: Competências comportamentais elencadas ao perfil do profissional de Secretariado Executivo.

Competências Comportamentais	Autores
“Dinamismo, criatividade, pró-atividade, organização, responsabilidade, capacidade de trabalhar sob pressão, discrição e bom relacionamento interpessoal”.	Muller, Stece e Cegan (2015, p. 145)
“Relacionamento com o cliente, trabalho em equipe, gestão do tempo, criatividade e negociação”.	Almeida, Borini e Souza (2018, p. 12)
Lealdade, discrição, investigativo, solucionador de problemas, boa comunicação, pontualidade, confiável, ético, sigilosos, flexíveis, resilientes, empatia, capacidade inter e intrapessoal, organização, capacidade de resolver conflitos e problemas e espírito de liderança.	Silva, Nelo e Santiago (2019)
Liderança, parceria, confiança, ética, empatia, autoconfiança, tolerância, sensibilidade, trabalhar em equipe, capacidade de conviver em grupo de contextos culturais diferentes, persuasão, motivação, capacidade de negociação e bom relacionamento interpessoal.	Brito (2015)

Fonte: elaboração própria (2020).

Segundo Giorni (2017), essas competências podem mudar de acordo com o contexto organizacional, ou seja, de organização para organização. Isso nos remete a necessidade de avaliar, estudar e analisar o ambiente de trabalho para ter posições mais assertivas, mas de um modo geral esses pesquisadores se baseiam nas competências comportamentais definidas conforme as características do perfil desse profissional.

Por experiência, o secretário executivo vai muito além do assessoramento às atividades táticas e estratégicas de uma organização. Quase sempre, esse profissional é procurado por lideranças e colegas de trabalho para um aconselhamento, desabafo e, especialmente, para receber informações confidenciais. (BRITO, 2015, p.34).

Vale ressaltar que conhecer as características e competências de uma profissão possibilita uma interação e, possivelmente, estimula a exploração da autoidentificação no indivíduo (SILVA; NELO; SANTIAGO, 2019). Portanto, competências comportamentais representam características pessoais que se manifestam no decorrer do cotidiano, pois é a forma como se reage e lida com determinadas situações. Seguindo esse enfoque, a profissão de secretariado é composta por 4 (quatro pilares, que são definidos por Giorni (2017) como características agregadoras do perfil desse profissional: Assessor, Consultor, Gestor e Empreendedor. Cabe ressaltar, ainda, a existência de cursos profissionalizantes, técnicos, tecnólogos, graduações e especializações lato sensu em Secretariado Executivo, podendo-se considerar a docência como um pilar de atuação. Cada perfil desses tem suas especificidades, características e competências comportamentais, conforme apresentadas no Quadro 2.

Quadro 2: Competências comportamentais elencadas ao perfil de cada pilar da profissão de Secretariado Executivo.

Competências Comportamentais		Autores
Perfil Assessor/a	Espírito de liderança, comunicativo, solucionador de conflitos, negociador, mediador de relacionamentos, aconselhador/a, facilidade na resolução de problemas.	(PAES; MÜLLER, 2015).
Perfil Consultor/a	Analisador, criatividade, comunicativo, capacidade de ouvir, espírito de equipe, negociador, solucionador de problemas, pró-ativo, facilidade para falar em público, pensar a longo prazo, racional, visão generalista.	(JESUS, 2015).
Perfil Gestor/a	Visão de futuro, iniciativa, integridade, responsabilidade, proatividade, disciplina, criatividade, empatia, insights/discernimento, sensibilidade, coragem, senso de humor, presença com os liderados, comunicação persuasiva, firmeza, flexibilidade, motivador, decisão rápida e objetiva, formador de equipe, incentivador, inovador, participativo.	(CZEKSTER; COSTA, 2015).
Perfil Empreendedor/a	Inovação, comprometimento, aproveita as oportunidades, assume riscos calculados, independente, dinâmico, otimista, comunicativo, espírito de liderança, determinação, visionário, decidido, organizado.	DORNELAS (2007) APUD ZAMPIER; TAKAHASHI, (2011).
	Respeito, abordagem, envolvimento, comunicação,	DELANEY (2010);

Perfil Docente	organização, responsabilidade, atuação e postura profissional, humor, motivação, empatia, objetivos claros, entusiasmo, envolvente, estimulador intelectual, empatia interpessoal, positivo, inteligência emocional, pacientes, amigáveis, acessíveis, capacidade de explicação clara, disposição.	FRIEDMAN (1999); CHISM (2006); LOWMAN (2007); PAN ET AL. (2009) APUD SOUZA-SILVA et al (2018).
----------------	--	--

Fonte: elaboração própria (2020).

Conforme o Quadro 2, é possível visualizar que cada pilar de atuação exige competências comportamentais específicas. É natural que os profissionais que possuem mais afinidade por uma área, possuam mais competências ligadas a ela. Todavia, é relevante que os profissionais busquem no autoconhecimento desenvolver as *soft skills* que ainda não possuem. Ademais, registra-se que algumas competências são transversais, pois se encontram em mais de um perfil, como: criatividade, inovação, comunicativo, líder, negociador, entre outros. Logo, infere-se que todos os profissionais de Secretariado Executivo devem possuir essas competências transversais, já que elas são demandas independentes da área de atuação escolhida. “As competências existem quando são demonstradas, ou seja, quando o indivíduo é capaz de fazer uso das suas habilidades e capacidades em uma atividade profissional” (KATZ, 1974 apud SWIATKIEWICZ, 2014, p. 665).

4 METODOLOGIA

Em relação aos objetivos, este trabalho é uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo. Segundo Gil (2008), a pesquisa exploratória é um método de visão geral utilizado quando o tema é pouco estudado ou se torna difícil o estudo para formular hipóteses. A competência comportamental tem sido pouco explorada na profissão de secretariado quando comparando as *soft skills* exigidas no mercado de trabalho e as que os estudantes de Secretariado possuem. Buscou-se, então, encontrar dados que subsidiem as discussões e outras pesquisas voltadas para a formação profissional do secretário executivo, bem como refletir se os cursos de técnico, tecnólogo e de graduação têm acompanhado as transformações do mercado e disponibilizado conteúdos curriculares pertinentes à formação dos secretários.

Ainda conforme Gil (2002, p. 42), “entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo[...]”. Dessa forma, essa pesquisa pretende descrever as características comportamentais dos discentes relacionando com o perfil profissional do Secretariado Executivo por meio do seu autoconhecimento, possibilitando o conhecimento e mapeamento do perfil desses discentes.

Quanto aos procedimentos, se fez necessária uma pesquisa bibliográfica na qual o levantamento de teorias sobre o assunto discutido traz base para o estudo e compreensão das abordagens, conceitos e relevância. Utilizou-se as bases de dados Scielo, periódicos Capes e revistas científicas especializadas da área de Secretariado para buscar os artigos científicos que tratam das competências comportamentais (*Soft Skills*), bem como da prática do autoconhecimento para o desenvolvimento do perfil profissional.

Quanto à abordagem, essa pesquisa é quantitativa que, segundo Prodanov (2013, p. 70), “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las” e se utiliza “[...] pela facilidade de poder descrever a complexidade de determinada hipótese ou de um problema, analisar a interação de certas variáveis, [...] e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou das atitudes dos indivíduos.” (PRODANOV, 2013, p.70).

Os sujeitos pesquisados nesse trabalho são uma amostra dos discentes que estão matriculados a partir do 5º período do curso de Secretariado Executivo Bilíngue, da Universidade Federal da Paraíba. O critério para escolha desse público-alvo se dá por compreender que estes estudantes, por já terem cursado cinquenta por cento do curso, podem ter uma bagagem de conhecimento suficiente para conseguir opinar sobre as competências comportamentais que possuem e as que são necessárias para cada pilar de atuação. Segundo dados ofertados pela Coordenação do Curso, o universo de estudantes ativos que estão matriculados a partir do 5º período é de 154 estudantes ativos no semestre civil 2020.1, em que a amostra é de 70 respostas, o que remete a uma amostra de 45,5% aproximadamente de seu universo.

Para alcançar os resultados, foi usado como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas objetivas criado na plataforma Google Formulários, esse questionário foi enviado para o público-alvo de 12 de outubro de 2020 a 27 de outubro de 2020, por meio do *Whatsapp* e pelo *e-mail* da coordenação, para ter um maior engajamento foi necessário entrar nos grupos do *Whatsapp* e nas aulas remotas, para pedir aos discentes que respondessem a pesquisa,

Para a análise dos dados utilizou-se o coeficiente de correlação de Spearman e a estatística descritiva. O coeficiente de correlação de Spearman é uma medida não paramétrica utilizada para mensurar a intensidade da relação monótona de duas variáveis, sejam elas lineares ou não. O coeficiente é indicado para avaliar a relação de variáveis contínuas, discretas e ordinais (TRIOLA, 2015). Nesta pesquisa foi utilizado para avaliar a grau de associação entre o autoconhecimento e as competências comportamentais.

Já com a estatística descritiva, analisaram-se os dados por meio da variância e porcentagem. Usou-se a porcentagem, de modo que os dados foram apresentados em forma de gráficos do tipo barra, os quais foram tabulados utilizando a ferramenta Excel para a criação de tabelas e gráficos.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Essa pesquisa buscou averiguar se os discentes de graduação em Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB conseguem identificar, por meio do autoconhecimento, o perfil de atuação secretarial predominante.

A seguir, na tabela 1, são apresentadas as respostas de cada um dos sujeitos em relação à sua autoidentificação com os pilares elencados para a profissão de Secretariado Executivo: Assessoria, Consultoria, Gestão, Empreendedorismo e Docência. Buscou-se fazer um levantamento do perfil dos discentes por meio do nível de autoidentificação em um intervalo de 5 a 1, em que 5 corresponde ao que mais se identifica (nível muito alto) e 1 ao que menos se identifica (nível muito baixo). Assim, segue uma sequência de: 5 - Muito alto; 4 - Alto; 3 - Mediano; 2 - Baixo; 1 - Muito baixo.

Tabela 1: Perfil dos Discentes em relação à sua autoidentificação com os pilares de Secretariado Executivo.

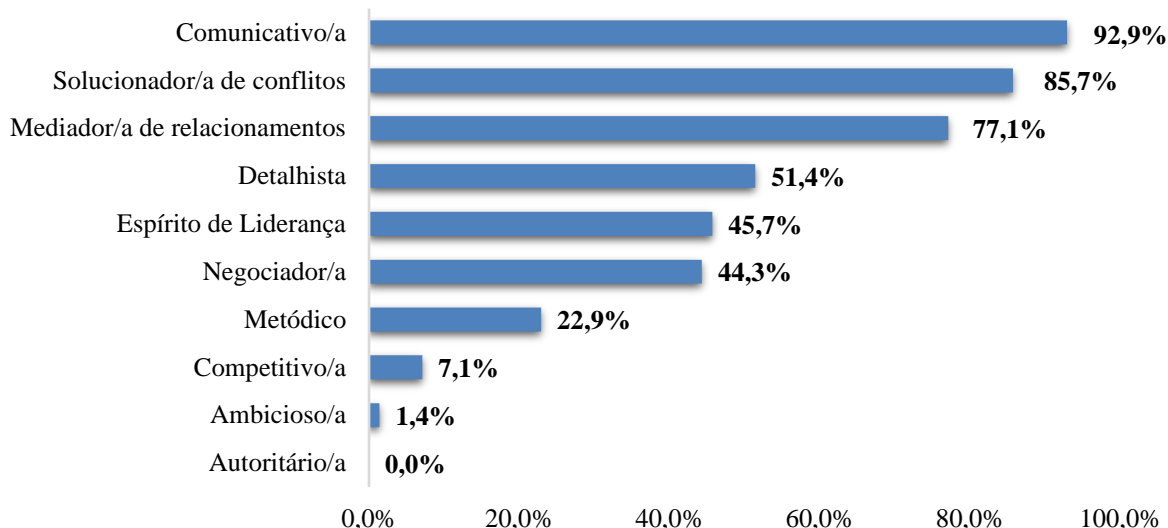
Nível	Pilares									
	Assessoria		Consultoria		Gestão		Empreendedorismo		Docência	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
5 (Muito Alto)	34	48,6	8	11,4	18	25,7	18	25,7	13	18,6
4 (Alto)	11	15,7	16	22,9	11	15,7	18	25,7	4	5,7
3 (Mediano)	7	10,0	17	24,3	23	32,9	14	20,0	18	25,7
2 (Baixo)	9	12,9	15	21,4	10	14,3	9	12,9	12	17,1
1 (Muito Baixo)	9	12,8	14	20,0	8	11,4	11	15,7	23	32,9
Total	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2020. *Quant. = quantidade.

Considerando os dados expostos na tabela 1, observa-se que de acordo com sua autoidentificação, o perfil dos discentes se direciona predominantemente para o pilar de Assessoria seguido do eixo de atuação de Empreendedorismo. Fazendo o somatório das respostas do nível 5 e 4 (muito alto e alto), tem-se a seguinte classificação: **1º Assessoria = 64,3%**; **2º Empreendedorismo: 51,4%**; **3º Gestão = 41,4%**; **4º Consultoria = 34,3%**; e **5º Docência = 24,3%**. O pilar “Gestão” ficou no nível intermediário em 3º lugar com 41,4%, seguido da consultoria e docências com respectivamente 34,3% e 24,3%. Com esses dados, não é possível generalizar os resultados para todos os sujeitos, mas apontar um perfil predominante dos futuros profissionais de Secretariado Executivo, egressos da UFPB. Com isso, nortear as disciplinas que poderiam ser ofertadas no Projeto Político Pedagógico do Curso para ampliar os conhecimentos necessários para a assessoria e empreendedorismo, visando potencializar a empregabilidade de Secretários Executivos no Estado da Paraíba com base nesta identificação.

Para confirmar se realmente os sujeitos conhecem as competências predominantes necessárias para atuar em cada pilar, buscou-se fazer essa análise por meio de um conjunto de competências que fazem parte do perfil dos pilares baseando-se em fundamentos teóricos, assim pode-se ver se as respostas dos estudantes no gráfico 1. Das 10 competências apresentadas, destacamos as 5 que mais foram pontuadas pelos respondentes como necessárias para atuar como assessor: comunicativo(a) - 92,9%, solucionador(a) de conflitos - 85,7%, mediador(a) de relacionamentos - 77,1%, detalhista - 51,4% e com espírito de liderança - 45,7%.

Gráfico 1: Competências comportamentais necessárias para atuar na Assessoria.

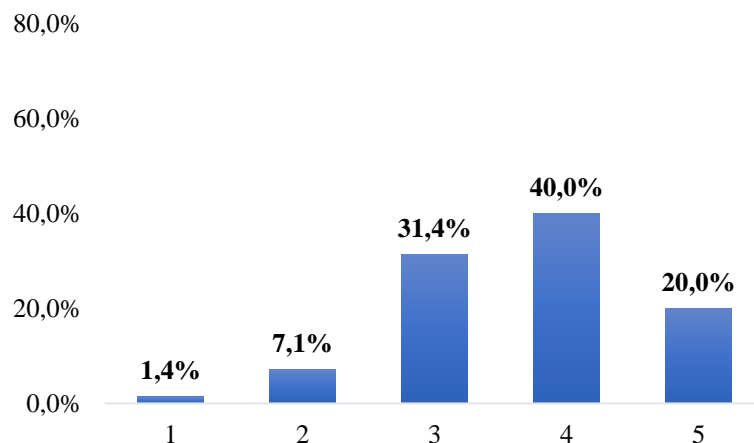


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

De acordo com Paes e Müller (2015) as competências comportamentais para atuar na Assessoria são: ter espírito de liderança, ser comunicativo(a), solucionador(a) de conflitos, negociador(a), mediador de relacionamentos, aconselhador(a), e ter facilidade na resolução de problemas. Portanto, das 5 alternativas marcadas 4 são predominantes entre as que os sujeitos desta pesquisa sinalizaram, ser “detalhista” não consta na relação de competências citadas por esses autores, no entanto isso não interfere nos resultados, ficando evidente que o resultado desta pesquisa é concordante com de Paes e Müller (2015), e que os estudantes respondentes conhecem tais competências.

No gráfico 2, tem-se as respostas dos discentes em relação a possuírem ou não as competências do pilar de Assessoria. Considerando um intervalo de 1 a 5, onde 5 se refere a um nível muito alto e 1 a um nível muito baixo, 40% marcaram a alternativa 4 e 20% marcaram a 5, assim na junção temos 60% dos sujeitos que afirmam possuir a maioria das competências necessárias para atuar na assessoria como, ser comunicativo(a), solucionador(a) de conflitos, mediador(a) de relacionamentos (gráfico 1).

Gráfico 2: Autoconhecimento das competências comportamentais para a Assessoria.

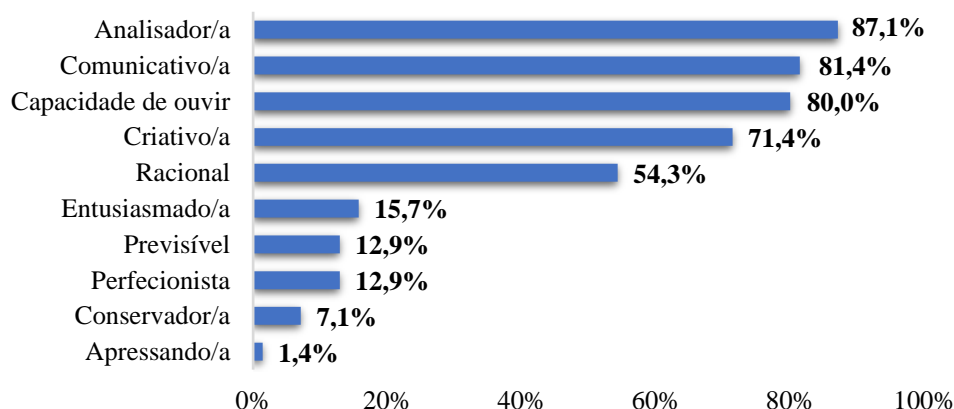


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Esse resultado é concordante com o da tabela 1, onde ficou demonstrado que o perfil desse público-alvo está mais voltado para a atuação na Assessoria. A correlação de Spearman mostrou que existem evidências de que há uma forte correlação entre o autoconhecimento, e o pilar com que mais se identificam e as competências comportamentais de Assessoria ($\rho = 0,808$; $p - \text{valor} < 0,001$).

Adiante, no gráfico 3, são apresentadas as respostas sobre as 5 competências que eles consideram imprescindíveis para atuar na Consultoria, seriam elas: ser analisador(a) - 87,1%; ser comunicativo(a) - 81,4%; ter capacidade de ouvir - 80%, ser criativo(a) - 71,4% e ser racional - 54,3%.

Gráfico 3: Competências comportamentais necessárias para atuar na Consultoria.

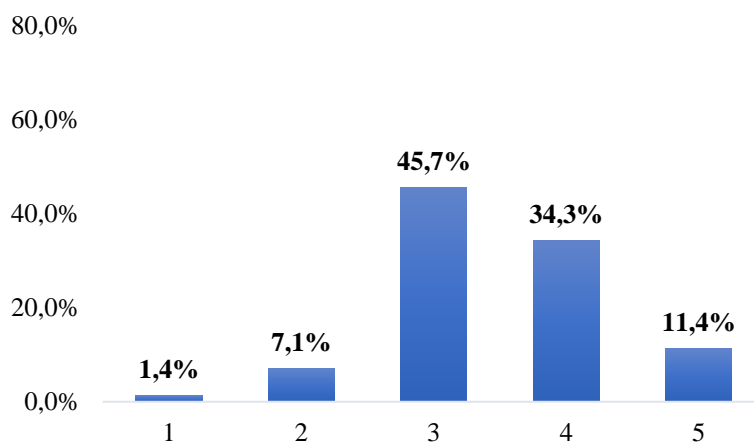


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Conforme Jesus (2015), as competências comportamentais presentes na atuação da consultoria são: ser analisador(a), ter criatividade, ser comunicativo(a), ter capacidade de ouvir, ter espírito de equipe, ser negociador(a), ser solucionador(a)s de problemas, ser proativo(a), ter facilidade para falar em público, pensar a longo prazo, ser racional e ter visão generalista. Verifica-se que os estudantes conhecem de fato tais competências, visto que as 5 que eles marcaram constam na relação descrita pelo autor.

No gráfico 5 tem-se as respostas dos discentes em relação a possuírem ou não as competências do pilar de consultoria. Considerando um intervalo de 5 a 1, 45,7% se reconheceram na alternativa 3, afirmando possuir parcialmente tais competências; 34,3% marcaram a 4, confirmando possuir; e mais 11,4% confirmaram possuir todas. Assim a maioria dos sujeitos declararam possuir uma parte ou completamente as 5 competências expostas no gráfico 4.

Gráfico 4: Autoconhecimento das competências comportamentais para a Consultoria.



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Esse resultado leva a uma análise sobre a tabela 1, onde os sujeitos classificam a Consultoria como um dos pilares com que menos se identificam, em relação aos demais. Pode-se compreender, então, que essa falta de identificação pode se dar pela ausência de disciplinas sobre Consultoria Organizacional/Secretarial, bem como de projetos que prestem serviços de consultoria. Ressalta-se que existe no curso o Laboratório Experimental de Secretariado (Labsec), cujo objetivo é:

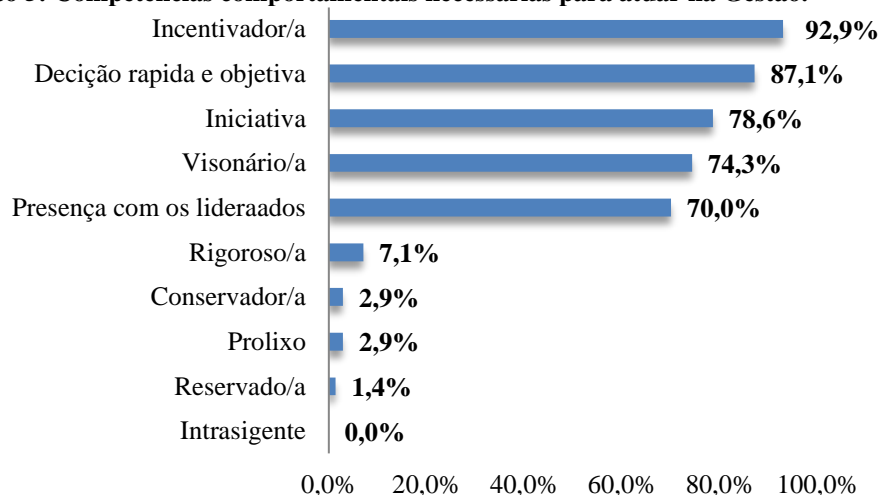
Colocar em prática as teorias adquiridas em sala de aula, possibilitando aos estudantes do Curso de Secretariado Executivo Bilingue desenvolvimento das competências exigidas no mercado, através de atividades acadêmicas didático/práticas, orientações de estágio e elaboração de consultoria secretariais (UFPB, 2020, p. 3).

Embora exista infraestrutura e uma normatização para a “realização de projetos de assessoria e empreendedorismo, consultorias, gestão e docência em secretariado” (UFPB, 2020, p. 5), é possível que a prática da Consultoria ainda não esteja sendo estimulada e adequadamente realizada pelos docentes junto aos discentes, o que justifica o impacto na autoidentificação dos estudantes para atuar nessa área, já que eles consideram não possuir conhecimento suficiente sobre como gerir e prestar um serviço de consultoria.

Em seguida, no gráfico 5, são apresentadas as respostas em relação às 5 competências que eles consideram mais relevantes para atuar na Gestão, sendo gestor ou cogestor, São elas:

ser incentivador(a) - 92,9%; ter decisão rápida e objetiva - 87,1%; ter iniciativa - 78,6%, ser visionário(a) - 74,3 e ter presença junto aos liderados - 70%.

Gráfico 5: Competências comportamentais necessárias para atuar na Gestão.

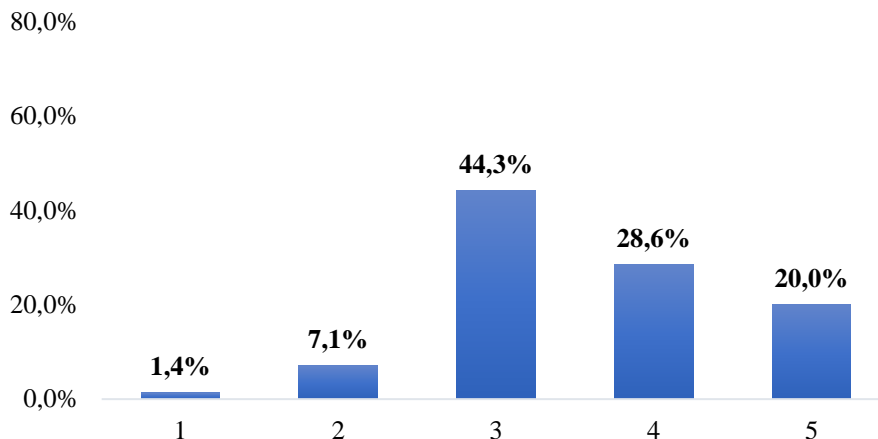


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Segundo Czekster e Costa (2015), as competências comportamentais necessárias para atuação na Gestão são: ter visão de futuro, iniciativa, integridade, responsabilidade, proatividade, disciplina, criatividade, empatia, insights/discernimento, sensibilidade, coragem, senso de humor, presença com os liderados, comunicação persuasiva, firmeza, flexibilidade, motivador, decisão rápida e objetiva, ser motivador(a), formador(a) de equipe, incentivador(a), inovador(a), participativo(a). Dessa forma, vê-se que os sujeitos conhecem as competências comportamentais elencadas para atuação na Gestão, uma vez que as 5 por eles marcadas estão presente na relação descrita por esses autores.

O gráfico 6, então, demonstra as competências que os estudantes têm para atuar como gestores ou cogestores. Considerando um intervalo de 5 a 1, em que 5 se refere a um nível muito alto e 1 a um nível muito baixo, 43,3% marcaram a alternativa 3, afirmando possuir parcialmente tais competências; 28,6% marcaram a 4, afirmando possuir; e mais 20% que afirmam possuir todas. Assim, a maioria dos sujeitos declaram possuir em parte ou completamente as 5 competências resultadas constantes do gráfico 6.

Gráfico 6: Autoconhecimento das competências comportamentais para a Gestão.

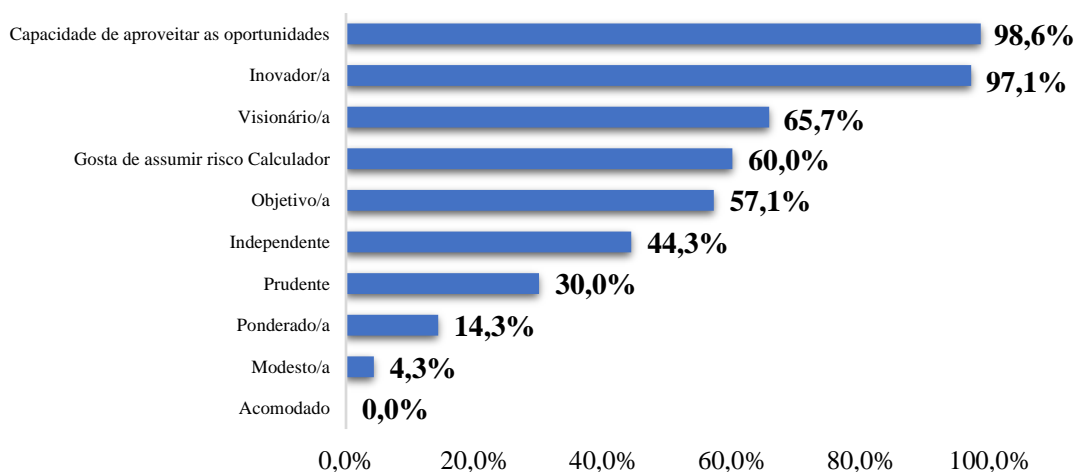


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Relacionando esse resultado com o da tabela 1, na qual os sujeitos classificam a Gestão como o pilar com que se identificam em um nível mediano, pode-se entender que esses estudantes têm uma tendência para, possivelmente, optarem por atuar nessa área, sentindo-se satisfeitos já que há identificação e reconhecem possuir as competências comportamentais elencadas para atuarem na Gestão. O indivíduo pode se identificar e traçar a construção e o desenvolvimento de sua profissão, como pode refutá-la, por isso o autoconhecimento se bem trabalhado é ponto chave para a escolha profissional e conseqüentemente para sua satisfação e realização dentro dessa escolha (SILVA; NELO; SANTIAGO, 2019).

Já no gráfico 7, são apresentadas as competências necessárias para atuar no Empreendedorismo: ter capacidade de aproveitar as oportunidades - 98,6%; ser inovador(a) - 97,1%; visionário(a) - 65,7%; gostar de assumir riscos calculados - 60% e ser objetivo(a) - 57,1%.

Gráfico 7: Competências comportamentais necessárias para atuar no Empreendedorismo.

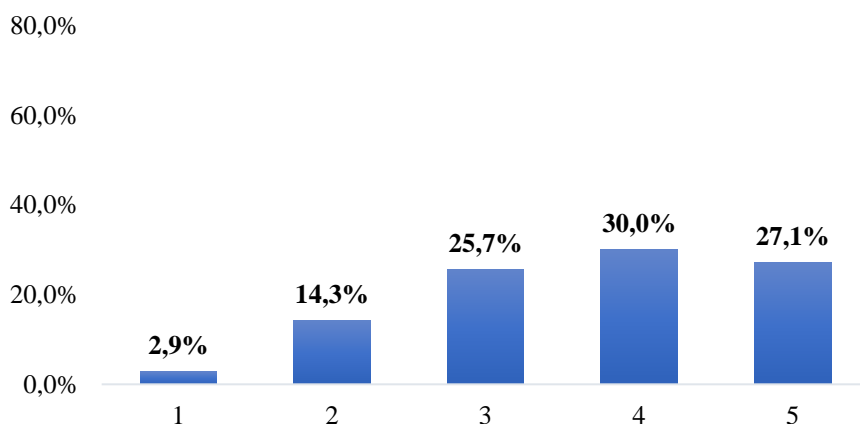


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

De acordo com Dornelas (2007 apud ZAMPIER; TAKAHASHI, 2011), as competências comportamentais elencadas para atuação no Empreendedorismo são: aproveitar as oportunidades, assumir riscos calculados, ser inovador(a), independente, dinâmico(a), otimista, comunicativo(a), visionário, decidido, organizado, ter comprometimento espírito de liderança, e determinação. Assim, os discentes citaram 4 das 5 características assinaladas pelos autores acima citados, já que ser “objetivo(a)” não está presente na sua relação. No entanto, o que não interfere nos resultados, pois fica evidente que os discentes conhecem tais competências, já que a quantidade de respostas a elas referentes no gráfico são convergentes para os apontamentos dos autores.

No gráfico 8 apresenta-se as respostas dos discentes em relação a possuírem ou não as competências do pilar de Empreendedorismo. Considerando um intervalo de 5 a 1, 25,7% marcaram a alternativa 3 afirmando possuir parcialmente tais competências, 30% marcaram a 4 afirmando possuir; e mais 27,1% que afirmam possuir todas. Assim, a maioria dos sujeitos declarou possuir uma parte ou completamente as 5 competências que constituem o gráfico 8.

Gráfico 8: Autoconhecimento das competências comportamentais para o Empreendedorismo.

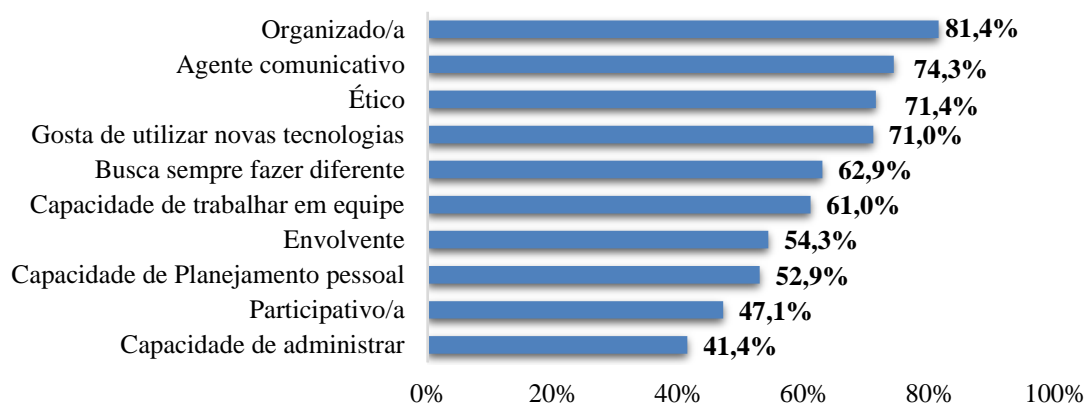


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Para melhor compreender esse resultado, relacionado com o exposta na tabela 1, em que o pilar de Empreendedorismo é o segundo com que os estudantes mais se identificam, é preciso se ater aos detalhes; a identificação com esse pilar, conforme a tabela 1, é de 54,1%; considerando a junção dos níveis 4 e 5, já em relação às competências comportamentais, como demonstrado no gráfico 8, a porcentagem obtida ultrapassa da tabela, do que se pode compreender que mesmo o reduzido número dos que menos se identificam com esse pilar, demonstram uma tendência por virem a trabalhar nessa área, por possuírem as competências que lhe são caras. Sabe-se ainda que empreender vai além de começar seu próprio negócio, é uma característica que se usa tanto na vida pessoal quanto dentro do seu local de trabalho.

No gráfico 9 são apresentadas as respostas em relação as 5 competências que os sujeitos consideram necessários para atuar na Docência: Organizado - 81,4%; agente comunicativo - 74,3%; ético - 71,4%; Gostar de utilizar novas tecnologias - 71% e busca sempre fazer diferente - 62,9%.

Gráfico 9: Competências comportamentais necessárias para atuar na Docência.



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Para além das competências apontadas pelos respondentes da pesquisa, Delaney (2010); Friedman (1999); Chism (2006); Lowman (2007); Pan et al (2009) (apud Souza-Silva et al, 2018), indicam que as competências comportamentais necessárias para atuar na Docência são: Respeito, abordagem, envolvimento, comunicação, organização, responsabilidade, atuação e postura profissional, humor, motivação, empatia, objetivos claros, entusiasmo, envolvente, estimulador intelectual, empatia interpessoal, positivo, inteligência emocional, pacientes, amigáveis, acessíveis, capacidade de explicação clara, disposição. Estas competências podem ser ensinadas/adquiridas/aprimoradas a partir do envolvimento dos estudantes em diversos espaços de ensino-aprendizado na universidade. Principalmente pelo fato de que no curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB não possui disciplinas que estejam ligadas diretamente à atuação docente como, por exemplo, “Didática em Secretariado” que é um componente existente na matriz curricular do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC, 2017).

Em complemento, 25,7% dos estudantes afirmaram possuir as cinco competências necessárias para atuar como professor, sendo elas: Organizado; agente comunicativo; ético; Gostar de utilizar novas tecnologias e busca sempre fazer diferente. Enquanto, 27,10% disseram que possuem quatro dessas competências, o que aponta a necessidade deles adquirirem tal habilidade.

Conclui-se que, em comparação de todos os dados coletados com a tabela 1, é possível observar que as respostas são convergentes, em que eles conhecem as competências que são demandadas em cada área de atuação, além de possuírem algumas dessas soft skills. Dessa forma, considera-se que os sujeitos possuem as características predominantes necessárias para cada pilares de atuação da profissão, refletindo que o curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB tem proporcionado, por meio de disciplinas ou projetos extracurriculares, os conhecimentos. Todavia, há que se explorar com mais ênfase as áreas de atuação: Consultoria, Gestão e Docência.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho analisou o autoconhecimento com das *Soft Skills* (Competências Comportamentais), levantando pontos importantes sobre o alinhamento das competências comportamentais presentes nos perfis dos estudantes de Graduação em Secretariado Executivo da UFPB com as elencadas para os pilares da profissão.

Em resposta ao objetivo geral, averiguou-se as competências comportamentais que predominam nos estudantes de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB e que, igualmente, são necessárias para atuar na assessoria, consultoria, gestão, empreendedorismo, docência. Na assessoria: ser comunicativo(a), ser solucionador(a) de conflitos, atuar como mediador(a) de relacionamentos, detalhista e com espírito de liderança. Na consultoria: ser analisador(a); ser comunicativo(a); ter capacidade de ouvir - 80%; ser criativo(a) e ser racional. Na gestão: ser incentivador(a); ter decisão rápida e objetiva; ter iniciativa, ser visionário(a) e ter presença junto aos liderados. No empreendedorismo: ter capacidade de aproveitar as oportunidades; ser inovador(a); visionário(a); gostar de assumir riscos calculados e ser objetivo(a). Na docência: ser organizado; atuar como agente comunicativo; ético; Gostar de utilizar novas tecnologias e busca sempre fazer diferente.

Após conhecer as competências comportamentais necessárias para atuar em cada área profissional, os estudantes indicaram o pilar que mais se identificam a partir das respectivas competências que possuem. Com isso, foi possível apontar o perfil de atuação profissional que os estudantes têm mais identificação, o qual está mais alinhado com a assessoria e o empreendedorismo, respondendo ao segundo objetivo específico.

Por fim, conclui-se que, apesar dos discentes se identificarem mais com as atividades de assessorar e empreender, seus perfis possibilitam atuar em todos os pilares da profissão para a qual se formam, desde que potencializem suas características mais fortes e trabalhem no desenvolvimento dos seus pontos fracos. Nesse contexto, todas as competências que foram apresentadas nessa pesquisa são importantes, pois fazem parte dos perfis desejados para a profissão de Secretariado Executivo. Todavia, foi possível conhecer quais delas predominam nos perfis dos estudantes que estão diretamente relacionadas à atuação na assessoria e no empreendedorismo.

Para ser realizado, este estudo sofreu algumas limitações já que, desde 2020, o mundo vive uma nova realidade imposta por uma pandemia causada pelo vírus da COVID-19. Neste cenário, além do distanciamento social, a comunicação também se tornou um fator limitante para a aproximação dos sujeitos da pesquisa. Por isso, os dados foram coletados com os discentes por meio de questionário *online* enviado via e-mail e/ou *Whatsapp*. Mesmo sendo ferramentas digitais, o alcance e o retorno desse público poderiam ser mais satisfatórios, aumentando a dimensão da amostra, tornando os resultados ainda mais representativos e, talvez, nos levando a uma possibilidade mais consistente de generalização do universo da pesquisa.

O presente trabalho pode gerar muitas discussões e novas pesquisas, visto que os perfis profissionais estão em constantes aprimoramento, inclusive com as competências comportamentais. No momento, sugere-se desenvolver uma nova pesquisa com os profissionais que já atuam no mercado para verificar o seu nível de autoconhecimento sobre as competências comportamentais que possuem na área em que estão atuando.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, W. A. G. de; BORINI, F. M.; SOUZA, E. C. P. Competências dos Profissionais de Secretariado: o Impacto da Atuação Internacional da Empresa. **Revista de Gestão e Secretariado - GESEC**. São Paulo, v. 9, n. 1, p. 1-17, jan./abr. 2018.
- ALMEIDA, M. E. G. G.; MAGALHÃES, A. S. Escolha Profissional na Contemporaneidade. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 12, nº. 2, jul./dez. p. 205-214, 2011.
- BAYLÃO, A. L. S.; ROCHA, A. P. S. **A Importância do Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal na Organização Empresarial**. Anais [...], 2014. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2021.
- BENETTI, K. C.; GIRARDI, D. M.; DALMAU, M. B. L.; MELO, P. A.; PARRINO, M. D. C. Avaliação de Desempenho por Competências: a Realidade do CODT – Centro Oftalmológico de Diagnóstico Terapêutico. **Revista de Ciências da Administração**, v. 9, n. 19, p. 179-198, set./dez. 2007.
- BRITO, M. **Secretariado intercultural**. São Paulo: Lura Editorial, 2015.
- BASSO, C. **Escolha profissional e ingresso no mundo do trabalho**: orientações práticas para ajudar em suas decisões. Florianópolis: Publicação do IFSC - Instituto Federal de Santa Catarina, 2014. Disponível em: <http://continente.ifsc.edu.br/campus/images/CARTILHA_FINAL.pdf>. Acesso em: 01 de fev. de 2021.
- CZEKSTER, C. A.; COSTA, L. A. Competências Comportamentais de Liderança e Gestão na Engenharia Civil. **Revista de Ensino de Engenharia**. v. 34, n. 1, p. 17-29, 2015.
- SILVA FILHO, W. J. Mente, Mundo e Autoconhecimento: uma Apresentação do Externalismo. São Paulo, **Trans/Form/Ação**, 151-168, 2007.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIORNI, S. **Secretariado, uma profissão**. Belo Horizonte: Editora Quantum Projetos Ltda - ME, ed. 1, 2017.
- JESUS, R. M. de. **Produção de uma Escala de Competências em Consultoria de Gestão de Pessoas**. 2015. Dissertação (Mestrado em Psicologia social) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2015. Disponível em: <<https://silo.tips/download/producao-de-uma-escala-de-competencias-em-consultoria-de-gestao-de-pessoas>>. Acesso em: 30 jun. 2021.
- KILIMNIK, Z. M.; SANT’ANNA, A. S.; LUZ, T. R. Competências Profissionais e Modernidade Organizacional: Coerência ou Contradição?. **SciELO**, Minas Gerais, v. 44, p. 10-21, 2004.
- KOVALESKI, F. **Gestão de Recursos Humanos: Comparação das Competências *Hard Skills* e *Soft Skills* Listadas na Literatura, com a Percepção das Empresas e Especialistas da Indústria 4.0**. 2019. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2019.
- MARAFON, C.; SERVELIN, T.; ANSCHAU, C. T.; SCHNEIDER, A.; PAULA, R. Benefícios Do Investimento Em Automação No Processo De Empacotamento De Farinha De Trigo. **Anais [...]** V.2, nº1, 2018.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MULLER, R.; STECE, V.; CEGAN, E. Perfil do (a) Profissional de Secretariado Executivo na Gestão por Competência: Evidências a Partir dos Ingressantes no Mercado de Trabalho na Cidade de Curitiba, e das demandas empresariais. **GESEC**. São Paulo, v. 6, n. 3, p. 129-151, set./dez. 2015.

- PAES, R. V. O.; MÜLLER, R. Gestão de Conhecimento e Assessoria Executiva: uma Pesquisa com os Profissionais de Secretariado Executivo Atuantes na Universidade Federal do Pará. **Expectativa**. v. 14, n. 14, 2015.
- PRODANOV, C. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- SALUME, P. K.; BARBOSA, M. W. Uma Análise da Influência das Soft Skills no Gerenciamento das Partes Interessadas. **Anais [...]**, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/320618256_UMA_ANALISE_DA_INFLUENCIA_DAS_SOFT_SKILLS_NO_GERENCIAMENTO_DAS_PARTES_INTERESSADAS>. Acesso em: 04 mar. 2021.
- SILVA, T. N.; NELO, J.; SANTIAGO, C. S. Por que estou na Profissão de Secretariado? O Autoconhecimento como Fator Relevante para a Escolha Profissional. **Anais [...]**, realizado no Instituto Federal de Brasília, *Campus São Sebastião em Brasília (DF)* – 10 a 12 de julho de 2019. IFB. v. 01, n. 01, p. 126. 2019.
- SOUZA-SILVA, J. C.; PAIXÃO, R. B.; SILVA, A. P.; ALVES, M. V. P. Competências Docentes para o Ensino Superior em Administração: A Ótica dos Graduandos de Três Universidades da Bahia. **Revista Organizações & Sociedade** – v. 25, n. 86, p. 457-484, jul./set. 2018.
- SWIATKIEWICZ, O. Competências transversais, técnicas ou morais: um estudo exploratório sobre as competências dos trabalhadores que as organizações em Portugal mais valorizam. **FGV EBAPE**. Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, jul./set., p. 663-687, 2014.
- TATSCH, G. C.; PASSOS, A. C. A.; BARCELLOS, D. R. dos S. (org.). **Autoconhecimento e liderança**. Porto Alegre: Escola de Gestão Pública/ Secretaria Municipal de Administração, 2016.
- TEREZAM, R.; REIS-QUEIROZ, J.; HOGAL, L. A. K. A importância da empatia no cuidado em saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**. 2017 maio-jun., 70(3):697-8.
- TRIOLA, M. F. **Introdução à Estatística: Atualização da Tecnologia**. 11ª Edição. Rio de Janeiro: Editora GEN, 2015.
- UFC-UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Projeto Político-Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo**. UFC: Fortaleza, 2017.
- ZAMPIER, M. A.; TAKAHASHI, A. R. W. Competências Empreendedoras e Processos de Aprendizagem Empreendedora: Modelo Conceitual de Pesquisa. **Cad. EBAPE.BR**. v. 9, 2011.