



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
PRÓ – REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO  
CURSO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

ALCIMAR DOS SANTOS DELA ROVERE  
PRISCILA DOS SANTOS CORREA

**O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO:  
Competências em decorrência da Globalização.**

ALCIMAR DOS SANTOS DELA ROVERE  
PRISCILA DOS SANTOS CORREA

**O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO:  
Competências em decorrência da Globalização.**

Artigo apresentado como requisito avaliativo à  
Disciplina: Trabalho de Conclusão de Curso II do Curso  
de Secretariado Executivo da Universidade Federal do  
Amapá, orientado pela Prof. Esp. Sueli Andrade dos  
Santos.

ALCIMAR DOS SANTOS DELA ROVERE  
PRISCILA DOS SANTOS CORREA

Artigo apresentado como requisito avaliativo à Disciplina: Trabalho de Conclusão de Curso II do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá, orientado pela Profa. Esp. Sueli Andrade dos Santos.

---

Prof.<sup>a</sup> Esp. Sueli Andrade dos Santos  
Orientadora

---

Prof. Msc. Alexandre Gomes Galindo  
Banca Examinadora

---

Prof.<sup>a</sup>. Esp. Darllen Almeida da Silva  
Banca Examinadora

Nota: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

# O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: Competências em decorrência da Globalização

Alcimar dos Santos Dela Rovere<sup>1</sup>  
Priscila dos Santos Corrêa<sup>2</sup>  
Sueli Andrade dos Santos\*

## RESUMO

Sabe-se que o perfil do profissional de Secretariado Executivo, está sendo frequentemente alterado, devido aos grandes fenômenos ocorridos com o advento da globalização, visto que o mercado está cada vez mais concorrido e buscando profissionais com postura mais dinâmica quanto ao seu trabalho, sua carreira e seu espaço, sendo que estes profissionais continuam a lapidar seu perfil de acordo com as mudanças mercadológicas. Neste sentido este trabalho tem por objetivo apresentar o histórico da profissão e as modificações que ocorreram ao longo dos anos em seu perfil, com ênfase nas principais competências que foram desenvolvidas pelo profissional para continuar sendo absorvido pelo mercado de trabalho. No decorrer da pesquisa foi possível observar pequenas divergências no que diz respeito ao modo como as competências que constituem o Projeto Pedagógico do curso de Secretariado Executivo (PPC), as quais têm como base as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), não são em sua totalidade consideradas como nucleares perante as pesquisas sob a ótica do acadêmico ou profissional. Isso significa que há diferença naquilo que se aprende na teoria dentro da universidade, no estágio, na empresa Junior ou nas atividades e projetos ofertados pela instituição e a aplicação dentro do ambiente Organizacional.

**Palavras-chave:** Perfil profissional. Secretário Executivo. Competências. Globalização.

## ABSTRACT:

It is known that the professional profile of the Executive Secretary is being changed, because of the great phenomena that occurred with the advent of globalization. It made the market more competitive and demanded professionals with more dynamism at work concerned with your own career and space, and these professionals continue to hone their profile according to market changes. In this sense, this work aims to present the history of the profession and the changes that have occurred over the years in profile, focusing on the most important competencies that have been developed by the trader to continue being absorbed by the labor market. During this study was observed small differences with regard to how the competences whose form the Pedagogical Project of the Executive Secretary Course which is based on the Curriculum Guidelines, are not considered in its entirety as the nuclear in according to researches from the perspective of academic or professional. It means that there is a difference in what you learn in theory within the university, in stage, Junior Company or activities and projects offered by the institution and the application within the organizational environment.

**Key words:** Professional profile, Executive Secretary, competences, globalization.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

---

<sup>1</sup> Alcimar Dela Rovere: Acadêmica do curso de Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Amapá;

<sup>2</sup> Priscila Corrêa: Acadêmica do curso de Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Amapá;

\*Sueli Andrade dos Santos: Professora Efetiva da Universidade Federal do Amapá, bacharel em Secretariado Executivo, Licenciada em Letras/Inglês.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Biblioteca Central da Universidade Federal do Amapá

651.3741

R873p

Rovere, Alcimar dos Santos Dela.

O perfil do profissional de secretariado executivo: competências em decorrência da globalização / Alcimar dos Santos Dela Rovere, Priscila dos Santos Corrêa; orientadora Sueli Andrade dos Santos. -- Macapá, 2015.

32 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Fundação Universidade Federal do Amapá, Coordenação do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo.

1. Secretariado – Perfil profissional. 2. Profissional de secretariado. 3. Secretário executivo – Competências. I. Corrêa, Priscila dos Santos. II. Santos, Sueli Andrade dos (orient.). III. Fundação Universidade Federal do Amapá. IV. Título.

## I INTRODUÇÃO

A profissão de Secretário Executivo demanda cada vez mais aperfeiçoamento, pois os frequentes desafios do mercado de trabalho exigem que esse profissional tenha um perfil flexível às mudanças e adaptações. Assim, observa-se que com o advento da globalização surgiu um leque de novas demandas no mercado de trabalho, no qual o Secretário Executivo precisa estar habilitado ao que as organizações precisam para concorrerem nesse mercado.

Diante disso, busca-se com este trabalho, levar mais informação tanto aos profissionais formados quanto aos que ainda estão em processo de formação e desejam estar em conformidade com as demandas do mercado atual, levando em consideração elementos que contribuem para a formação do perfil profissional esperado pelas organizações.

Nessa perspectiva, para melhor compreensão deste trabalho, optou-se por iniciar a pesquisa com um breve resumo sobre a história da profissão, no qual se aborda desde a origem até os dias atuais, discutindo-se os principais momentos da profissão até o período em que o profissional começa a ser mais valorizado e respeitado, deixando seu caráter informal e passando a ser reconhecido e regulamentado por lei.

O capítulo seguinte discorre sobre a origem da globalização e sua chegada ao Brasil, fazendo uma relação entre o fator globalização e o Secretário Executivo, tendo como paralelo o surgimento das novas tecnologias, as quais vieram para contribuir ainda mais com a evolução do profissional. Ainda neste capítulo, como enfoque principal na pesquisa, são abordadas as contribuições para a construção do perfil secretarial com ênfase no conjunto das competências.

Para a elaboração deste artigo, foi utilizada a pesquisa qualitativa, telematizada e bibliográfica, as quais buscam informações por meio de artigos, livros e sites com intuito de proporcionar conhecimento sobre o perfil do Secretário Executivo e melhor entendimento de suas competências em decorrência da globalização. Isso se faz necessário, uma vez que há dificuldade de compreensão do papel do profissional da área secretarial, que com o tempo ganhou espaço e valorização nas organizações em geral.

## **II O PERFIL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO EM UMA PERSPECTIVA HISTÓRICA.**

A profissão de Secretariado Executivo teve sua origem no Egito Antigo quando surgiram os profissionais especializados em registrar as conquistas de guerra antes e depois das batalhas, estes eram denominados escribas. Eles tinham o privilégio da escrita e da leitura, faziam arquivamento de pergaminhos, redigiam leis, dentre outras atividades, o que se assemelhava à tarefa de assessoria.

Conforme Casimiro (1998) “o Secretário deve ter se originado no Egito há 500 a.c, com funções pouco definidas”. No entanto, o termo “secretária” somente foi oficializado em 1935, pois além das tarefas mecanicistas passou-se a anotar recados, receber e efetuar ligações telefônicas.

Na Idade Média a função do secretário praticamente ficou extinta. Segundo Natalense (1998, p.6), “em meados do século XIV, cerca de 70% da classe secretarial era proveniente de monastérios”. Entretanto, ela retornou na Idade Moderna em decorrência da Revolução Comercial e Industrial, sendo que após as duas grandes guerras mundiais a função que era exercida apenas por homens agora demandava por mão de obra feminina, uma vez que os homens se concentravam nos campos de batalha. A partir de então as mulheres começaram a ocupar espaço e notoriedade na função, tanto na Europa quanto nos Estados Unidos.

No Brasil a função chegou a partir da década de 1950 quando foi implementado o “Plano de Metas” no governo de Juscelino Kubitschek, o qual ficou conhecido como “cinquenta anos em cinco” e acabou ocasionando a vinda das multinacionais, dando início a real inserção da mulher como secretária no mercado de trabalho. Cabe ressaltar que apesar disso as mulheres não tinham nenhum poder de decisão, e iniciativa, suas atribuições eram limitadas a datilografar, arquivar e atender telefone. Segundo corrobora Natalense (1998, p.7), “os executivos daquela época não possuíam experiência com a presença feminina na empresa, replicavam a postura que adotavam em família, na qual a mulher devia apenas obedecer às ordens”.

No começo da década de 1960 iniciou-se a formação de gerentes, e como na época ter uma secretária era um símbolo de status, qualquer grande gerente

possuía uma, o que acabou por tornar a imagem da secretária muito estereotipada, vista como o “cartão de visita” da empresa e considerada a imagem ideal para qualquer tipo de serviço. Conforme informação do PORTAL DO SECRETARIADO, “a Secretária executava tarefas consideradas insignificantes, na qual resultou em diversos movimentos da categoria pelo melhoramento das condições de trabalho”.

Diante disso, observa-se que o antigo perfil limitava-se às habituais atividades rotineiras, gerando conflito por parte destes profissionais, que já não se continham em somente obedecer a ordens, mas queriam participar ativamente no ambiente de trabalho, além de buscarem o reconhecimento legal da profissão.

Na década de 1970 o Secretário começa a ganhar mais visibilidade devido aos altos índices de crescimento econômico e isso, segundo Leão (2009, p.12), “[...] mostrou no panorama econômico brasileiro, um crescimento jamais vivenciado, sendo que essa subida da economia se fez tão significativa, que tal ocasião ficou conhecida como o ‘Milagre Econômico Brasileiro’”. Esse panorama resultou no aumento significativo da participação do profissional de secretariado na gerência das empresas em funções como redigir atas em reuniões, o que levou a um maior domínio em técnicas como redação oficial, abrangendo o relacionamento interpessoal, a melhor administração de tempo e os princípios fundamentais da gerência.

Surge nesta mesma década a Lei Nº 6.556 de 05 de setembro de 1978, a qual define no art. 3 as atribuições do Secretário Executivo:

a) executar tarefas relativas à anotação, inclusive em idiomas estrangeiros, b) datilografar e organizar documentos, c) outros serviços de escritórios, tais como: recepção, registro de compromisso e informações, principalmente junto aos cargos diretivos da organização.

Observa-se então que com o amparo legal o profissional passou a ter clareza de suas tarefas dentro da organização que até então eram desenvolvidas de forma desordenada. Contudo, somente a citada lei não foi suficiente para que o profissional conquistasse seu espaço, surgindo então a necessidade da criação de uma lei que regulamentasse de fato a função.

Dessa forma, a partir dos anos de 1980, de uma simples função, o Secretariado Executivo passou a ser profissão, amparada e regulamentada pela Lei



Nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. Isso gerou a criação de seu próprio Código de Ética, datado de 07 de julho de 1989. Surgiram também inúmeros sindicatos e federações como, por exemplo, a Federação Nacional de Secretários (as) Executivos – FENASEC.

A FENASEC foi criada em 31 de agosto de 1988 e reconhecia pelo Ministério do Trabalho e Emprego- MTE somente em 07 de março de 1990. Ela é composta de vinte e quatro sindicatos, trabalhando em conjunto dentro de uma mesma linha de ação e com os mesmos objetivos, representa a categoria secretarial em todo território, constituída para fins de estudo, coordenação, proteção, defesa e orientação geral e legal da categoria profissional, tornando a profissão cada vez mais reconhecida.

Porém, apesar das conquistas da categoria, o mundo passava por um período conhecido como “década perdida”, dada a profunda crise na economia mundial e assim, o mercado enfrentava paralisação econômica, retração da produção industrial e aumento de inflação, ocasionando a desaceleração no crescimento do país e conseqüentemente menor procura por profissionais, incluindo o secretário.

Somente a partir da década de 1990, que apesar de haver iniciado com instabilidade e baixo crescimento econômico, surgiram novas oportunidades para o profissional de secretariado. Isso se ocorreu devido à retomada de crescimento econômico com a implantação do plano real em 1994. Sobre esse período, corrobora Durante e Santos apud Portela.

[...] a década de 1990, sob grande impacto dos meios tecnológicos que remodelam a sociedade e, por consequência, o fazer das organizações, é o período crucial de ascensão da categoria e nasce um novo perfil: gestor, empreendedor e consultor. A era da competência, pessoas polivalentes e atualizadas, capacidade produtiva, em busca de resultados; que não só recebe ordens, mas orienta e dá opinião. (DURANTE e SANTOS 2010, p. 6 apud PORTELA, 2006, p.19).

Assim, a partir desta década, pode-se observar a ascensão do profissional de secretariado executivo, sendo que, desde então ele passou a ter poder de decisão, tornando-se capaz de interagir dentro da organização como um todo, assumindo um lugar de liderança e passando a fazer parte de toda a estrutura empresarial na qual

estivesse inserido, com capacidade, autonomia e desenvoltura nas tarefas que lhe eram delegadas diariamente na empresa.

Ao longo de toda história do profissional de secretariado executivo tornou-se notória sua evolução e, ainda que o profissional permaneça com suas funções técnicas, há uma agregação de atividades mais amplas para a organização. Sobre isso, afirma Nonato:

Acompanhando a evolução desta profissão, percebemos que o Secretário, processualmente, vem migrando do campo operacional para o gerencial. Atualmente, não se pode reduzir a potência do Secretariado às técnicas de trabalho, confiando-o em um campo de patricíssimo, seria negar toda a evolução intelectual pela qual este conhecimento passou nas últimas décadas (NONATO JÚNIOR, 2009, p.18).

Essas mudanças são significativas e fizeram com que o profissional se afastasse dos velhos estereótipos, começando a assumir vida própria dentro das organizações, revelando competências até então desconhecidas, ou seja, o profissional de secretariado executivo mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser um mero elemento de apoio, passando a executar tarefas mais criativas e complexas, com capacidades de opinar, decidir e interagir com os outros setores dentro da organização, visto que seu trabalho influencia diretamente nos resultados.

Conforme Lima, o profissional “mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser elemento de apoio do ‘chefe’ e assumir [...] o desafio de introduzir novas metodologias no trabalho da informação” (LIMA, 2002, p. 447), passando a ser um profissional diferente do que ocorria no passado e deixando de ser apenas um agente auxiliar.

Portanto, o profissional possui hoje um perfil criativo e inovador, que busca atender as exigências do mercado. Desta forma, ele se tornou um ser capaz de pensar estrategicamente e promover mudanças, tanto ao cumprir tarefas quanto ao executá-las, passou a funcionar como um elo entre a equipe de trabalho, os clientes

e o chefe, sendo um agente transformador, passando a não só cumprir tarefas rotineiras, mas obtendo domínio de outros conhecimentos.

Assim, o Secretário Executivo deve estar sempre preparado para obter novos conhecimentos, e deve possuir também competências, para garantir a eficiência no desempenho de suas atividades e diante disso o mercado se mostra aberto para profissionais que buscam se atualizar e acompanhar essas mudanças. Isso demonstra a notável capacidade deste profissional de participar de mudanças o que o torna uma profissão difícil de ser extinta. As inovações do mercado e o aprimoramento da profissão podem ser vislumbrados no quadro a seguir:

<b>Perfil valorizado</b>	
<b>Antes</b>	<b>Agora</b>
Submissa	Autônoma
Dócil	Empreendedora
Subjetiva	Objetiva
Mecânica	Criativa
Disponível	Acessível

**Quadro 01: Comparativo do desenvolvimento da profissão.**

Fonte: FENASEC (1998)

Como é possível observar no quadro acima, o profissional deixa de ser submisso, subjetivo, mecânico e disponível, passando a inserir em seu perfil características como autonomia, objetividade, criatividade e acessibilidade. O que reforça a capacidade de evolução que o profissional agregou ao longo do tempo.

O Secretário Executivo vem se tornando um assessor de alta qualificação, pensamento organizacional, criatividade, administrador de tempo, dando o melhor de si em suas funções, aprendendo a lidar com as emoções, conhecendo melhor o ambiente em que está inserido e agregando cada vez mais conhecimentos.

Sobre esse novo perfil do secretário, Ramos afirma que:

[...] o novo profissional é aquele que se preocupa em acompanhar o mercado, planeja sua carreira passo a passo, atualizando-se sempre

e buscando a qualidades de vida. Deve estar relativo ao espaço para o lazer e a cultura geral, além do equilíbrio entre mente e corpo [...] (RAMOS, 2004, p.7 apud MAERKER, 1998, p.161)

Neste sentido compreende-se que este profissional, além de mostrar habilidades em lidar com a mudança, busca o conhecimento e contribui para o melhoramento da produtividade, agregando valor e participação efetiva nas ações da empresa, fazendo assim com que haja equilíbrio em todas as áreas de sua função, seja ela, emocional, pessoal ou profissional, tornando-o um profissional completo e destacado entre os demais.

A vontade de aprimorar seus conhecimentos mostra seu comprometimento com a profissão, tendo em vista que o mercado espera um profissional com competências administrativas, que saiba lidar com as atividades mais complexas, comandar equipes e até mesmo representar seu executivo, capaz de mudar ou mesmo interferir nas mudanças interligando toda a organização, sem esquecer que para atingir excelência no trabalho precisa estar em constante reciclagem e aperfeiçoamento.

O avanço tecnológico foi um dos fatores responsáveis pela busca de conhecimentos necessários e fundamentais que tornassem o trabalho do Secretário Executivo mais ágil, passando esse profissional a executar menos e gerenciar mais, utilizando a novas tecnologias disponíveis para o desenvolvimento de suas atividades. Ramos cita as planilhas de controle e relatório em documento do *word*, como importantes ferramentas surgidas para o trabalho do secretário (RAMOS, 2004 p. 7).

Desta maneira, cria-se um leque de novas responsabilidades para o Secretário Executivo, que passa a gerenciar as questões rotineiras e assessorar executivos, funcionando como o braço direito do mesmo e não apenas como suporte do setor administrativo. Ele vai continuar com suas atividades clássicas de digitação, arquivamento, atendimento, mas dará uma nova roupagem a esses procedimentos. Consoante Marinho, o Secretário Executivo “[...] Está apto a lidar com múltiplas prioridades e, quando necessário cuida do café. Ainda assim, não deixou de cuidar da agenda do chefe, apenas agregou valores extraordinários que ampliaram suas competências” (MARINHO, 2014, p.25).

Diante disso, o mercado tem exigido profissionais cada vez mais direcionados a área de atuação secretarial, sendo este profissional apto a atuar como assessor, gestor, empreendedor e consultor. Isso leva conseqüentemente a uma agregação de novos atributos ao seu perfil, o que leva à introdução de novas metodologias e a busca por formação e qualificação.

### **III CONTRIBUIÇÕES PARA O PERFIL SECRETARIAL: Competências e a Influência da Globalização.**

#### **3.1-Origem da Globalização**

Quando se trata de globalização o assunto é amplamente discutido seja por sua origem, suas conseqüências ou mesmo pelos efeitos que ela provoca nos setores da economia, política e cultura em todas as partes do mundo. Para Silva e Lopes “a globalização teve sua origem com a expansão marítima Europeia do século XV, amadurece com a revolução industrial e as políticas imperialistas e coloniais do século XIX, e se consolida com a globalização neoliberal do século XX” (SILVA e LOPES, 2008, p. 3). Assim, vem evoluindo de acordo com as necessidades do indivíduo e exigências mundiais.

Observa-se, portanto, que a globalização está associada intimamente ao Estado Neoliberal que teve sua origem no século XX na Inglaterra, surgindo então como possibilidade de encurtar as fronteiras existentes entre os países e interligar o mundo, trazendo consigo a mundialização e a massificação dos meios de comunicação e das relações contratuais. Durante essa trajetória observam-se várias características como: “desregulamentação” dos mercados, privatização das empresas estatais, investimentos pesados tanto estatais quanto privados na busca de novas rotas marítimas entre muitas outras incontáveis características, gerando grandes impactos no comércio nacional e internacional, na liberdade de movimentação tanto de bens quanto de pessoas e produtos, e principalmente no mercado de trabalho.

Entretanto, essas mudanças não ocorreram do dia para a noite, a globalização desde sua origem ocorreu em processos lentos, de acordo com cada época. Para Silvia e Lopes, “o que chamamos de primeira etapa da globalização foi resultado de amplos investimentos estatais e privados em busca de novas rotas marítimas da economia do mundo” (SILVA e LOPES, 2008, p. 4) e foi a partir de então que se iniciou de fato a expansão da globalização no mundo.

A segunda etapa deu-se com o surgimento da máquina a vapor que passou a ser introduzida nos meios de transportes terrestres por meio das estradas de ferro e barco a vapor, tornando assim a época regida pelos interesses da indústria e do imperialismo, e como liderança surge a grande burguesia industrial e bancária, e não mais os administradores das corporações mercantis e os funcionários reais, os quais lideravam o processo de industrialização.

Sendo assim, a globalização surgiu para que uma demanda do capitalismo fosse atendida, demanda esta que era produzida pela necessidade de um novo mercado, pela informação e pelo consumo, tornando-se um fenômeno social ocorrido em escala global, consistindo em uma integração geral de caráter econômico, político, social e cultural englobando vários países, principalmente os países mais desenvolvidos que buscavam ampliar seu fluxo comercial, estreitando as relações comerciais entre os países, tanto na importação quanto na exportação.

### 3.2-Globalização no Brasil

O Brasil passou por vários momentos de transformações até que a globalização se firmasse de fato. Tais transformações ocorreram em vários aspectos, principalmente na economia, na qual se pode observar uma fase de transição entre as décadas de 70 a 90, quando houve a mudança da intervenção do estado na economia para o início das privatizações. A este respeito, Sousa afirma que:

O Brasil foi marcado por diversas passagens na sua economia, mas duas se destacam por sua importância ímpar. Primeiro, a década de setenta foi caracterizada pela intervenção do Estado na economia,

com a instituição de empresas públicas. Segundo, na década de noventa [...] caracterizada pela interferência mínima do Estado na economia em suas principais áreas e que antes eram controladas em quase que exclusivamente pelo poder público, como educação, saúde, habitação e segurança. (SOUSA, 2011, p.6).

A globalização ganhou grandes proporções no Brasil a partir da década de 1990, passando a gerar grandes impactos na economia brasileira com a criação do Neoliberalismo, fazendo com que o país passasse a adotar e demarcar um novo modelo econômico que visava a menor intervenção possível do estado na economia. A partir de então, houve a intensificação das privatizações das empresas estatais e a abertura para o mercado externo aquecendo a circulação de todo o mercado tanto no que diz respeito à entrada quanto à saída de bens e produtos. Sobre isso, Souza comenta que:

A globalização se expandiu entre as nações, também, através do sistema neoliberal. No Brasil, a implantação do Estado Neoliberal ocorreu em 1990, no governo de Fernando Collor de Mello que viabilizou as privatizações através da intervenção mínima do Estado na saúde, na educação e na economia o que implica em um Estado bom [...] A partir deste período começou a ocorrer no Brasil uma grande liberalização comercial, através da diminuição de tarifas, e conseqüentemente o crescimento das exportações, especialmente de produtos básicos, e ainda, o aumento das importações. (SOUSA, 2011, p. 3).

Observa-se que com a intensa movimentação do mercado, a Globalização se expandiu entre as nações, ocorrendo a implantação das indústrias e das multinacionais que visavam ampliar seu mercado consumidor. Porém, apesar de toda essa movimentação no Brasil, somente em 2001 o país passou a ganhar espaço entre as grandes nações, principalmente no aspecto econômico o qual permitiu sua inserção no mundo globalizado, tornando oficial sua participação nas rodadas de negociações na Organização Mundial do Comércio (OMC) e Fundo Monetária Internacional (FMI).

### 3.3-Relação entre globalização e o Secretário Executivo

É notória a influência da globalização em diversas áreas profissionais, isso porque ela está inteiramente ligada às grandes modificações que ocorrem atualmente, como por exemplo, a inserção das ferramentas digitais nas organizações. Neste sentido, compreende-se que a profissão de Secretariado Executivo foi bombardeada com novas ferramentas, bens, serviços e uma infinidade de novas tecnologias. A partir desse momento o perfil Secretarial passou a ser moldado de acordo com a globalização, bem como as empresas também evoluíram e com elas a demanda no ambiente de trabalho. Esse novo panorama torna necessário que o profissional de Secretariado Executivo esteja em conformidade para se tornar um profissional de excelência. Sobre isso, contribui Marinho:

A evolução inexorável das funções administrativas do mundo dos negócios, e das corporações em geral, vem exigindo dos profissionais que atuam em posição de destaque nas instituições em aprendizado contínuo e aprofundado sobre temas e técnicas que agreguem a eles não só novos conhecimentos, mas também instrumentos modernos e necessários aos desafios do mundo globalizado e competitivo do século XXI. (MARINHO, 2014, p.9).

Observa-se, portanto, que devido às modificações correntes por conta da globalização, a área secretarial desde a formação profissional até o exercício da profissão busca formar um profissional que se adeque às exigências do mercado de trabalho.

Bortolloto e Willers (2005, p.56) ressaltam que “o profissional de Secretariado Executivo é polivalente e multifuncional, características essas que são hoje de fundamental importância no mundo globalizado ao qual fazemos parte e que fazem a grande diferença no perfil profissional”. Cabe ressaltar que ao incorporar estas características ao seu cotidiano o Secretário Executivo está acompanhando as demandas que lhes são designadas, bem como está preparado para a competitividade atual.

Com o advento da globalização no Brasil e no mundo o resultado não poderia ser outro, as consequências começaram a aparecer. Na indústria surgem com toda



força as máquinas cada vez mais sofisticadas, mudando o cenário empresarial e comercial e requisitando, portanto, profissionais aptos a manuseá-las. Diante disso a tecnologia se expande dentro da organização, o que muda a forma como o profissional exercia suas tarefas e faz com que atividades manuais sejam aperfeiçoadas e executadas no menor tempo possível.

### 3.4-O Secretário Executivo e as Novas Tecnologias.

Sabe-se que mesmo as sociedades mais primitivas utilizavam algum tipo de informação, no início utilizavam a oralidade, depois surgiu a escrita, então a idade moderna nos trouxe a imprensa e finalmente chegamos a “Era Eletrônica”, cuja principal característica é uma maior facilidade na comunicação.

Analisando mais criteriosamente, podemos verificar que a partir da segunda guerra mundial a tecnologia passou a fazer parte definitivamente do dia a dia da sociedade e das empresas, principalmente na área da informação, com a adaptação dos computadores, a internet, sites de busca, o telégrafo e o telefone, facilitando o desempenho das atividades dentro da organização.

Neste sentido Adelino e Silva afirmam que: “a tecnologia pode ser definida como um conjunto de soluções através da computação, um conjunto de dados organizados, um bem que agrega valor a empresa e conseqüentemente ao próprio profissional” (ADELINO E SILVA, 2012 p.5).

Moraes (2009, p.25) ressalta que “as atas digitais, ou mesmo as reuniões por teleconferências são exemplos das novas tecnologias as quais fazem com que a empresa e o profissional sejam inseridos no mundo da tecnologia”. Compreende-se então que devido às grandes mudanças tanto nas ferramentas quanto na evolução e rapidez das informações, fica claro que a tecnologia se tornou uma realidade dentro das empresas. Assim, ao incluir a tecnologia em seu ambiente organizacional, tanto o profissional quanto a organização ganharam um novo modo de crescer e se manter concorrente no mercado. Moraes corrobora essa ideia ao afirmar que:

“A mudança no perfil do profissional de secretariado executivo é decorrência do desenvolvimento das relações de negócios e do crescimento da tecnologia. Apresentando a capacidade de lidar com essas novas ferramentas, incorporando as novas tecnologias ao seu modo de trabalho”. (MORAES, 2009, p.14)

Um dos pontos relevantes com a chegada da tecnologia trata-se justamente da maneira e rapidez com que ela consegue disseminar a informação e isso tem um papel primordial nas atribuições do profissional e como consequência a remodelagem do seu perfil. Diante disso é necessário que haja interesse por parte do profissional na busca por fontes que o mantenham sempre conectado a tudo o que ocorre nas mais diversas áreas, inclusive aquelas que não compõem seu domínio, pois isso será um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

O quadro abaixo retrata a evolução das ferramentas tecnológicas que tiveram e tem profundo impacto nas ações do Secretário Executivo:

1870	Telefone- Máquina de escrever- Papel Carbono
1880	Mimeografo - Caixa registradora- Máquina de Somar
1890	Máquina estenográfica
1900	Fita de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquina de Escrever Elétricas - primeiras versões
1950	Transistores - Xerox.
1960	Computadores com microchip
1970	Microcomputadores – Transmissão de Fac-símile – Calculadoras eletrônicas
1980	Sistemas integrados – Software para computadores
1990	Pcs – E-mail – Internet
2000	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz – Assistentes virtuais

**Quadro 02: A evolução da tecnologia em secretariado**

Fonte: Adelino e Silva (2012).

É possível então vislumbrar no quadro 02 a evolução da tecnologia na profissão, ainda que apresente dados limitados ao ano 2000. Vale destacar que a partir desse período houve o lançamento de outros aparatos que hoje são utilizados como suporte para o desenvolvimento das tarefas diárias, como por exemplo: as agendas eletrônicas, vídeo conferência, projetores, *pendrives*, computadores

portáteis, HDs, intranet e outros, com a possibilidade de diversas inovações e criações futuras.

### 3.5-O Secretário Executivo e suas Competências

Na sociedade global e atual as transformações agregadas ao perfil do Secretário Executivo têm afetado diretamente o mercado de trabalho, fazendo com que o profissional busque se adequar ao novo papel que o mercado espera dele, uma dessas exigências feitas pelo mercado globalizado diz respeito a profissionais competentes, fazendo com que as competências fiquem cada vez mais evidentes. Sobre isso, Moura afirma que:

Há o tempo em que as competências destes profissionais não eram visíveis para ninguém, mais ou menos nas décadas de 80 e 90; as pessoas nem percebiam a sua importância, pois elas se limitavam apenas a tomar aquelas providências de atender ao telefone, fazer ligações, marcar isso ou aquilo. Mas falando dos tempos mais modernos, da metade da década de 90 para cá, observa-se que elas já começaram a se preocupar em tornar essa percepção mais visível. (MOURA, 2008, p.44)

Pode-se dizer, portanto, que toda essa mudança no perfil do profissional foi ocorrendo gradativamente, a tal ponto que surgiu a necessidade de formação e capacitação, ou seja, primeiramente a criação dos cursos de graduação e cursos técnicos, bem como o conhecimento em cultura internacional, política, economia e mercado tornaram-se apenas algumas das necessidades dos profissionais de secretariado para a melhoria de suas competências.

A Competência exigida do profissional de secretariado, segundo Marinho (2014, p.15), “é formada basicamente por três elementos importantes e complementares: Conhecimento, Habilidade e Atitude”. Cabe então analisar mais atentamente esses três elementos.

#### 3.5.1 Conhecimentos

O conhecimento é o primeiro elemento que compõe o conjunto das competências. Ele implica no saber, ou seja, é o que o indivíduo adquire através de

sua convivência social, na escola, nos cursos, na universidade, em especializações ou no ambiente organizacional em que está inserido, uma vez que, quanto mais conhecimento o profissional possui, mais ele se torna flexível para enfrentar as mudanças que surgem no dia a dia da empresa ou mesmo no mercado de trabalho. Sobre isso Marinho afirma que “com o aumento dos noticiários e das matérias vinculadas à globalização aconteceram modificações decorrentes da mudança de valores e da importância da informação transformada em conhecimento” (MARINHO, 2014, p.16), fazendo com que todo conhecimento adquirido possa ser aplicado por meio do segundo elemento denominado habilidade.

### 3.5.2 Habilidades

Segundo Katz (1955, p.34) “uma habilidade, é a capacidade de transformar conhecimento em ação e que resulta em um desempenho desejado”. Cabe ressaltar que habilidade é saber manusear o conhecimento teórico aplicado a uma prática desejada, pois através dela se tem um resultado. Para Katz (1955, p. 34) existem três tipos de habilidades necessárias para o bom desempenho profissional: habilidades técnicas, humanas e conceituais.

- Habilidades Técnicas: envolvem o uso de conhecimento especializado e facilidade na execução de técnicas relacionadas com o trabalho e com os procedimentos de realização.
- Habilidades Humanas: estão relacionadas com o trabalho com pessoas e referem-se à facilidade de relacionamento interpessoal e grupal. Envolvem a capacidade de comunicar, motivar, coordenar, liderar e resolver conflitos pessoais e grupais.
- Habilidades Conceituais: envolvem a visão da organização ou da unidade organizacional como um todo, assim como a facilidade em trabalhar com ideias e conceitos, teorias e abstrações.

É possível verificar resumidamente as informações referentes a essas habilidades no quadro abaixo:

NÍVEL	HABILIDADES	RELAÇÃO
Nível Institucional	Habilidades Conceituais	Ideias e Conceitos abstratos
Nível Intermediário	Habilidades Humanas	Relacionamento interpessoal
Nível Operacional	Habilidades Técnicas	Manuseio de coisas físicas
Execução das Operações	Fazer Executar	

**Quadro 03: Os três níveis das habilidades**

Fonte: Chiavenato, (2004)

### 3.5.3 Atitudes

Atitude é a competência de saber fazer e obter bons resultados do que foi obtido com conhecimento e habilidade, ou seja, é não esperar as coisas acontecerem ou alguém ter que dar ordens, é o querer fazer por iniciativa própria, com plena convicção de que a atitude a ser tomada é a melhor opção para a organização.

Hoje o que se pode observar é certa dificuldade das empresas em relação à atitude, isso porque não se pode ensinar alguém a ter atitude através de uma simples transmissão de informação. Assim, é preciso criar mecanismos motivacionais que possam estimular a vontade de ter iniciativa, de fazer acontecer determinadas tarefas que servirão para beneficiar a empresa, com intuito de proporcionar o melhor resultado, agregando mais valorização tanto para a organização como para o próprio profissional.

Freire (2011, p.63) afirma que a “atitude diz respeito ao indivíduo que não espera as coisas acontecerem ou alguém para dar ordens, tomando a decisão de fazer algo por conta própria”. A atitude é, portanto, o que nos impulsiona a executar nossos conhecimentos e habilidades, ou seja, ela faz parte daquele profissional que busca autonomia dentro da organização, principalmente na hora da tomada de decisão.

Segundo Marinho, “as atitudes são relativamente instáveis, por isso são facilmente alteradas. É um processo contínuo através do qual os autores expressam sua preocupação com a organização, com o sucesso e bem-estar de todos” (MARINHO, 2014, p.21). Depreende-se então que na atitude está a capacidade que o profissional possui em se fazer presente em toda a estrutura organizacional,

através de seus atos favoráveis ao bom desempenho funcional e no bem estar de toda equipe envolvida.

Levando em consideração as afirmações dos autores acima citados, pode-se observar a grande importância de um profissional que agrega em seu perfil a competência da atitude, o que propicia um valor maior à sua vida social e profissional, fazendo com que tenha mais reconhecimento e destaque como profissional competente, uma vez que o indivíduo que possui esta característica é capaz de possuir uma visão sistêmica de toda a instituição.

Esse conjunto de competências acompanha o secretário por toda sua vida profissional, porém essas técnicas, assim como o próprio profissional também passam por transformações e um fator primordial para isso foi a chegada da globalização, uma vez que esta foi um processo muito profundo de mudanças, que fez com que por meio do profissional essas competências fossem remodeladas e aperfeiçoadas cada vez mais, dando a essa carreira maior notoriedade.

Fleury e Fleury conceituam competência como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo” (FLEURY e FLEURY, 2001, p.188). É possível vislumbrar a expressão dos verbos usados pelos referidos autores, no quadro a seguir com suas devidas definições:

Saber Agir	Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir
Saber mobilizar recursos	Criar sinergia e mobilizar recursos.
Saber comunicar	Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos.
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais; saber desenvolver-se.
Saber engajar-se e comprometer-se	Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se.
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido.
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas.

**Quadro 04: Competências para o profissional**

Fonte: FLEURY e FLEURY (2001)

Com isso entende-se que as competências seriam a capacidade que o profissional tem ou desenvolve através de sua formação tanto na academia quanto durante sua convivência profissional. Essa capacidade está relacionada à sua competência de combinar, misturar e integrar recursos em produtos e serviços, para que através do conhecimento teórico saiba agir, mobilizar recursos, assumir responsabilidades, ter visão estratégica e ter habilidade para aplicar este conhecimento no contexto profissional utilizando o processo de aprendizagem.

A aprendizagem é um processo de mudança provocado por diversos estímulos, mediados por emoções e que podem ser positivos ou negativos, bem como afetar ou não o comportamento do indivíduo. O modelo de aprendizagem que mais se adequa ao contexto de competências organizacionais é o modelo cognitivo, que está intimamente ligado ao modo de aprender novos conceitos e solucionar problemas. Sobre esse modelo Fleury e Fleury assim se posiciona:

Explicar melhor os fenômenos mais complexos, como a aprendizagem de conceitos e a solução de problemas; procura utilizar tanto dados objetivos e comportamentais, como dados subjetivos, levando em consideração às crenças e percepções do indivíduo que influenciam seu processo de apreensão da realidade. (FLEURY e FLEURY, 2001, p.191)

O modelo cognitivo gera discussão em relação à aprendizagem individual dentro da organização, ou seja, o modo que eles aprendem, desenvolvem e transformam os conhecimentos em competências que são necessárias ao indivíduo e ao meio organizacional. Le Boterf propõe o seguinte quadro sobre o processo de desenvolvimento de competência individual na organização. (LE BOTERF, 1995 APUD FLEURY E FLEURY, 2001, p.192)

TIPO	FUNÇÃO	COMO DESENVOLVER
Conhecimento teórico.	Entendimento, interpretação.	Educação formal e Continuada
Conhecimento sobre os procedimentos.	Saber como proceder	Educação formal e experiência profissional.
Conhecimento Empírico	Saber como fazer.	Experiência profissional
Conhecimento social.	Saber como comportar-se	Experiência social e profissional
Conhecimento cognitivo.	Saber como lidar com a informação, saber como aprender	Educação formal e continuada, e experiência social e profissional

**Quadro 05: Processo de desenvolvimento de competência individual**

Fonte: FLEURY e FLEURY (2001)

Com base no quadro 05 podemos afirmar que existem variados tipos de conhecimentos que o profissional precisa adquirir para que possa desenvolver sua competência individual, além das funções e das técnicas que ele precisa desenvolver para aplicar cada conhecimento. Porém, outra questão bastante discutida por Fleury e Fleury diz respeito “a como passar da aprendizagem individual para a aprendizagem organizacional” (FLEURY E FLEURY, 2001, p.192), uma vez que há a necessidade de se distinguir os níveis em que este processo ocorre, sendo que esses níveis estão divididos pelo autor em:

“Nível do indivíduo: o processo de aprendizagem ocorre primeiro no nível do indivíduo, carregado de emoções positivas ou negativas, através de caminhos diversos.

Nível do grupo: a aprendizagem pode ocorrer em um processo social e coletivo; para compreendê-lo é preciso observar como o grupo aprende como combina os conhecimentos e as crenças individuais, interpretando-as e integrando-as em esquemas coletivos partilhados; estes, por sua vez, podem constituir orientações para ações; o desejo de pertencer ao grupo pode constituir um elemento motivacional no processo de aprendizagem.

Nível da organização: o processo de aprendizagem individual, de compreensão e interpretação partilhadas pelo grupo se torna institucionalizado e expresso em diversos artefatos organizacionais: na estrutura, no conjunto de regras e procedimentos e elementos simbólicos; as organizações desenvolvem memórias que retêm e recuperam informações. (FLEURY E FLEURY, 2001, p.192-193)”

Com isso, pode-se observar a dificuldade de se identificar cada nível, uma vez que um está entrelaçado ao outro, a tal ponto que no nível individual, o indivíduo é movido pelas emoções sejam elas positivas ou negativas. No que se refere ao nível de grupo o processo ocorre de modo social e coletivo, sendo levadas em consideração as crenças individuais. Já no nível da organização, o processo de aprendizagem individual que se observa no primeiro nível e o processo de compreensão e interpretação partilhado pelo grupo (observado no segundo nível), são necessários para a construção do terceiro e último nível que é o nível organizacional.

Conforme observado no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de Secretariado Executivo da UNIFAP, o qual foi delineado a partir das Diretrizes Curriculares Nacionais, as competências do profissional de secretariado são constituídas de acordo com o quadro abaixo:



<b>Competências PPC com base DCN Resolução CNE 003/2005</b>
Abertura às mudanças e capacidade de articulação, de acordo com as especificidades e exigências estabelecidas pelas organizações;
Visão generalista das organizações e compreensão específica das relações humanas, conexões hierárquicas e Inter setoriais;
Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio de planejamento, organização, controle e direção;
Utilização de raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
Habilidade para lidar com modelos inovadores de gestão;
Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
Receptividade e liderança voltadas para o trabalho em equipe, na busca de sinergia;
Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
Gestão e assessoria administrativa, com base em objetivos, metas e estratégias organizacionais;
Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
Utilização eficaz das técnicas secretariais, com uso adequado da tecnologia, garantindo agilidade, segurança e credibilidade no fluxo de informações;
Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

#### **Quadro 06- Competências PPC com base nas DCN**

Fonte: Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo (2008)

A análise dos quadros 05 e 06 destaca que apesar do PPC ser desenvolvido com base nas DCN, existe uma divergência entre o que ocorre no PPC e a realidade vivenciada pelo acadêmico. Os autores Galindo, Souza e Carvalho destacam ainda que:

[...] quando as competências nucleares e intermediárias apresentadas são comparadas com os atributos apontados pelas Diretrizes Nacionais e Plano Pedagógico do Curso, percebe-se que, por mais que os atributos declarados contemplem maior parte das competências estabelecidas nas Diretrizes e Planos, as seguintes competências não foram amplamente percebidas como fundamentais: a) Abertura às mudanças e capacidade de

articulação, de acordo com as especificidades e exigências estabelecidas pelas organizações; b)Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; c)Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários e d)Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos” (GALINDO, SOUZA E CARVALHO, 2012, p.23).

Diante das competências observadas na pesquisa, destacamos as consideradas mais necessárias no quadro abaixo.

<b>ATRIBUTOS</b>	<b>CONHECIMENTOS</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ATITUDES</b>
<b>NUCLEARES</b>	Língua estrangeira Informática Arquivologia Língua portuguesa Economia Técnicas secretariais Recursos tecnológicos- tecnologias Administração Conhecimentos gerais	Liderança Saber trabalhar em equipe Solidariedade/parceria Agilidade	Pró-atividade Flexibilidade (ser flexível) Ética (ser ético) Criatividade Autodesenvolvimento Responsabilidade
<b>INTERMEDIÁRIOS</b>	Técnicas de redação oficial Cerimonial Conhecimento da área que atua. Conhecimento do código de ética Gestão secretarial Técnicas de assessoria executiva. Empreendedorismo	Ser comunicativo Relacionamento interpessoal. Realizador Administração do tempo Capacidade de delegação Administração de diversidades. Capacidade de decisão Persuasão Organizado Foco Integração/polivalência	Autocontrole Comprometimento Resiliência Gostar do que faz Motivação Ter bom senso Boa aparência Empatia Respeito e cordialidade
<b>PERIFÉRICOS</b>	Elaboração e gerencia de projetos Política Gestão de pessoas Organização de eventos Matemática financeira Estatística Protocolo Direito (legislação) Etiqueta Sociologia Técnicas de consultoria Didática para treinamentos	Capacidade de inovar Capacidade de planejamento Controle da agenda executiva Lidar com novas tecnologias Visão estratégica Saber administrar conflitos Aparência pessoal Gerenciamento de informações Negociação Saber resolver problemas  Autogerenciamento	Discrição Saber ouvir Atitude empreendedora. Integridade Humildade Disposição para aprender Ser confiante Estar apto às mudanças Intuição (intuitivo)

**Quadro 07- Conjunto de competências percebidas como necessárias para atuação do profissional de secretariado executivo no mercado.**

Fonte: GALINDO, SOUZA E CARVALHO (2012)

Entretanto, vale destacar que apesar do Projeto Pedagógico do Curso da UNIFAP indicar características que devem ser desenvolvidas pelo profissional durante sua formação, pode-se afirmar que o próprio profissional é capaz de desenvolver suas competências, sendo que, na maioria das vezes o acadêmico tem maior afinidade com uma determinada área, ou mesmo depois de sua formação ele começa a praticar o que aprendeu na teoria da academia e se adequar às demandas da empresa em que está inserido. Isso ocorre porque o desenvolvimento de competências está além de normativas, sendo determinado principalmente pelas mudanças do mercado de trabalho.

A seguir observa-se claramente no quadro as pesquisas desenvolvidas por Nunes e Souza, (2010, p.283) no que se refere às competências que os profissionais de secretariado acreditam ser necessárias para o ingresso no mercado de trabalho e a pesquisa feita por Mellati, Nunes e Silva, (2008, p.167) que mostram quais são as competências mais valorizadas pelas organizações.

<b>Competências sob a perspectiva do secretário executivo.</b>	<b>Competências mais valorizadas pelas organizações.</b>
Iniciativa e Pró-Atividade	Comunicação
Visão Sistêmica	Iniciativa
Liderança	Organização
Trabalho em Equipe	Ética
Organização	Relacionamento Interpessoal
Planejamento	Trabalho em Equipe
Conhecimento de Línguas	Flexibilidade
Flexibilidade	Foco em resultado
Controle e Equilíbrio Emocional	Tomada de decisão
	Visão Global
	Trabalhar sob pressão
	Negociação/ persuasão
	Solução de conflitos

**Quadro 08-Principais competências apontadas como importantes sob a ótica dos profissionais e das organizações**

Fonte: Baseado em MELLATI, NUNES E SILVA (2008) E NUNES E SILVA (2010)

Considerando a pesquisa feita pelos autores citados acima é inegável o destaque que eles deram a algumas competências, sejam elas do ponto de vista do acadêmico, da empresa ou do próprio pesquisador, sendo que todas tem sua parcela de importância e precisam ser constantemente desenvolvidas, pois são fundamentais no decorrer de toda vida profissional.

Conforme as bibliografias consultadas para a composição do trabalho, tais como o PPC do curso de Secretariado Executivo da UNIFAP e as DCN, bem como as pesquisas de Mellati, Nunes, Silva (2008), Nunes e Souza (2010), Galindo, Souza, Carvalho (2012), destacamos que as principais competências consideradas essenciais para constituir o perfil do secretário executivo são:

<b>CONHECIMENTO</b>	<b>HABILIDADE</b>	<b>ATITUDE</b>
Conhecimento em Línguas	Relacionamento interpessoal	Pró-Atividade
	Organização	
Recursos tecnológicos/ Tecnologia	Capacidade de decisão/Persuasão	Flexibilidade
	Trabalho em Equipe e Liderança	
Visão global da empresa	Planejamento	Controle e equilíbrio emocional
	Administrar/solucionar conflitos	
	Inovação	Iniciativa

**Quadro 09: Principais competências declaradas essenciais ao perfil secretarial.**

Fonte: Própria Pesquisa

Isso demonstra a necessidade que desde o início de sua formação o discente de secretariado tenha conhecimento do Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) de seu curso, para que assim ele possa começar a trabalhar essas competências ao participar de estágios, seminários ou até mesmo dos projetos e atividades de seu colegiado como meio de preparação para um desempenho satisfatório no início da carreira do profissional no mercado. Para o profissional de secretariado que já atua na área é indispensável a busca contínua do aperfeiçoamento e atualização no mercado de trabalho, participando de cursos extracurriculares e eventos na sua área como forma de se reciclar e absorver novas competências.

As competências seriam então um conjunto formado por estes três elementos: o Conhecimento, a Habilidade e a Atitude. Deve-se, portanto, ter muita atenção ao contextualizar cada competência a ser realizada, observar quais materiais são necessários para a elaboração de determinado trabalho, quais sistemas serão utilizados e as condições necessárias para exercer cada competência.

#### **IV- CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O profissional de secretariado executivo está evoluindo e sempre buscando atender às transformações da sociedade e das organizações. Tais transformações se tornaram mais fortes com o surgimento da globalização que trouxe com ela os recursos tecnológicos, as multinacionais, um mercado de trabalho bem mais amplo e competitivo, que a partir da década de 90 passou a requerer um profissional que acompanhasse as mudanças. Dessa forma, um perfil profissional apenas técnico já não era suficiente para suprir as necessidades da organização, a partir deste momento o profissional precisou desenvolver competências e buscar se adequar as demandas do mercado globalizado.

Um dos momentos importantes para a transformação deste profissional foi a inclusão da tecnologia em suas atividades corporativas, pois representaram um aliado para que suas atividades fossem desenvolvidas com agilidade e independente das distâncias, dada a rapidez das informações e a diminuição do desperdício de tempo.

Outro ponto de destaque é a inserção das competências ao processo de construção profissional. Essa inserção é fundamental porque assim como a globalização e a tecnologia ela é também um fator que compõe o perfil profissional, tendo em vista que as competências são atributos necessários para a efetiva atuação do profissional no mercado globalizado.

Atualmente, é visível que o secretário passou a fazer parte da organização, tornando-se indispensável em toda estrutura da empresa e não sendo como antes, somente um auxiliar para seu superior, uma vez que assumiu uma posição de liderança de equipes, bem como se mostrou um profissional capaz de tomar decisões e cujas habilidades em diversas situações dentro da empresa o levam a solucionar conflitos e ter autonomia. Enfim, foi por esse motivo que, para se tornar parte da estrutura organizacional, o profissional precisou agregar, desenvolver e acima de tudo incorporar a tecnologia e as competências ao seu papel profissional no decorrer da globalização.

Nesse sentido, é necessário que desde o início de sua formação o acadêmico procure desenvolver essas competências através do conhecimento do Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) de seu curso, bem como compreender a importância do estágio, da participação em

projetos, seminários, palestras e atividades complementares que envolvem sua área e principalmente por meio da Empresa Junior que presta serviço a clientes internos e externos. Ao participar de uma destas atividades o acadêmico poderá praticar desenvolver e acima de tudo incorporar em seu perfil novas competências que não seriam desenvolvidas somente com a teoria da sala de aula.

Para o profissional já atuante, entretanto, resta que os mesmo busque se destacar dentro da empresa demonstrando e utilizando suas competências, adotando postura diferenciada, possuindo assim amplitudes divergentes que variam de acordo com sua experiência pessoal e profissional e o modo com que ele busca adquirir conhecimentos, aprimorar habilidades e ter atitude. Partindo-se dessa observação torna-se imprescindível que ele não se acomode somente com a graduação, mais invista sempre na formação continuada, com o propósito de enriquecer cada vez mais seus conhecimentos, tendo em vista que somente a graduação não o torna um profissional qualificado para ingressar e suprir as demandas do mercado de trabalho.

No que se refere ao modo como a empresa deve investir para melhor aproveitar o potencial deste profissional, é cabível sugerir que elas forneçam suportes, como por exemplo, investimento em capacitação, palestras e cursos, bem como demonstre flexibilidade com aqueles profissionais que procuram formação continuada disponibilizando tempo, de forma a incentivar e motivar o profissional e por fim, perceba que seu colaborador é um dos principais impulsores para que ambos cresçam.

Ao término desta pesquisa foi possível destacar em meio a um leque de competências, um conjunto declarado essencial a composição do perfil secretarial tanto pelos acadêmicos, quanto pelos profissionais e pelas organização, sendo que no conjunto de conhecimentos estão presentes os conhecimentos em línguas, recursos tecnológicos e a visão global da empresa, na composição das habilidades destacou-se o relacionamento interpessoal, organização, capacidade de decisão/persuasão, trabalho em equipe e liderança, planejamento, administrar/solucionar conflitos e inovação, já no conjunto das atitudes pode-se observar a pró-atividade, flexibilidade, controle e equilíbrio emocional e iniciativa formando assim as competências essenciais para que o profissional seja absorvido pelo mercado de trabalho globalizado.

## V REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete Silva; SILVA, Maria Aparecida Vito. **A Tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado**, 2012, apud ALECRIM, Emerson. Tecnologia da Informação. Disponível em, [www.revistagesec.org.br/secretariado/pdf](http://www.revistagesec.org.br/secretariado/pdf). Acessado em outubro 2013.

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de Secretariado Executivo: explanação das principais características que compõem o perfil**. *Revista Expectativa*. Toledo: Unioeste, 2005. Apud MEDEIROS, João Bosco, HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei 9.261/97**. 7ª ed. São Paulo; Atlas, 1999.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun.2005 Seção 1, p.79.

Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo (1989). Disponível em [www.fenassec.com.br/secretariado\\_codigo\\_etica.html](http://www.fenassec.com.br/secretariado_codigo_etica.html). Acessado em 22 de janeiro de 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução á teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Ed Saraiva, 2006.

DURANTE, Daniela Giareta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **Profissão Secretarial: Enfoque na Atuação Estratégica**, apud PORTELA, Keyla Christina Alemida; SCHUMACHER, A.J. Ferramentas do Secretário Executivo. SãoPaulo: Viena, 2006. Disponível em: [files.secretariadounioeste.com/profissao20secretarial](http://files.secretariadounioeste.com/profissao20secretarial). Acessado em outubro de 2013.

FENASSEC, Federação Nacional das Secretárias e Secretários Executivos: **Fundação e Objetivo da Fenassec**. Disponível em: <http://www.Fenassec.com.br>. Acessado em 22 janeiro de 2015.

FENASSEC, Federação Nacional das Secretarias e secretários Executivos: **O novo desafio da secretária**. Disponível em: [http://www.fenassec.com.br/c\\_artigos\\_perfil\\_novo\\_desafio\\_secretaria.html](http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_novo_desafio_secretaria.html), Acessado em 20 de setembro de 2013.

FLEURY, Maria. Tereza. L. FLEURY, Afonso. **Construindo o conceito de competência**. *Revista de Administração Contemporânea*, Edição Especial, p.183-196, 2001.

FREIRE, P. **“Pedagogia do Oprimido”**. Rio de Janeiro: Edit. Paz e terra, 2011.

GALINDO, Alexandre Gomes. SOUZA, Eduardo César Pereira. CARVALHO, Iamile da Costa. **Competências declaradas para atuação do profissional de Secretariado Executivo sob a perspectiva dos acadêmicos da Universidade Federal do Amapá**. *Revista Expectativa*, Paraná, vol.11, n.11, p.8-29, 2012.

Historia e origem da profissão de secretariado executivo. Disponível em, <http://WWW.Metodista.br/secretariado/curso/historia> – e- origem - da – profissão – secretaria. Acessado em 23 de setembro de 2013.

KATZ, Robert. L, “**Skills of and effective Adminisstrator**”, Harvard Business Review, Jan/fev de 1955, p. 33-42.

LASTA, Adriana; SILVA Alexandra da. **O Secretario Executivo e a Função de Gestão**. Disponível em <http://www.trabalhosfeitos.com.br>. Acessado em setembro 2013.

LEÃO, Thiago Dias Ferreira. **O “milagre econômico” brasileiro: estratégias governamentais para o desenvolvimento econômico e controle inflacionário brasileiro, de 1968 a 1973**. Disponível em: <http://www.ccje.ufes.br>. Acessado em 29 de Dezembro de 2014.

**Lei Nº 6.556**, de 5 de setembro de 1978. Atribuições do Secretário Executivo. Disponível em: [www2.camara.leg.br/lei/6556/norma](http://www2.camara.leg.br/lei/6556/norma). Acessado em 20 de agosto de 2013.

**Lei Nº7.377**, de 30 de setembro de 1985. Regulamentação da Profissão de Secretariado Executivo. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7377.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.html). Acessado em 20 de Agosto de 2013

LIMA, Solange Ferrare de; CARVALHO, Pires de; GRISSON, Diller. **Manual do Secretário Executivo**. 5ª edição. São Paulo: ed. D’livros , 2002.

MARINHO, Ana Paula. **Competências Especiais para o desenvolvimento Contínuo do Profissional de Secretariado Executivo**. 1ª ed. São Paulo: SinSesp, 2014.

MELLATI, G.A.; NUNES, C.C.; DA SILVA, N.F. (2008). **As competências exigidas do profissional de secretariado executivo: um estudo nas grandes empresas do Paraná**. FAZU em Revista, Uberaba, n.5, p.161-168,2008.

MORAES, Jandira de Souza. **Executivo e Secretaria Parceiros e Gestores**- Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: [www.avm.edu.br/docpdf/monogrefias\\_publicadas/n2013113.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monogrefias_publicadas/n2013113.pdf). Acessado em 21 de agosto de 2013.

MOURA, Maria Alice de. **Trabalho e competências em transformação: o papel da profissional de secretariado**. Revista Expectativa, Paraná, v.7, n.7, p.27-49,2008.

NUNES, C.C; SOUZA, F.S.**Gestão por competência: sob a perspectiva do secretário executivo**. FAZU em Revista, Uberaba, n.7, p.280-285,2010.

NATALENSE, Liana. **A Secretaria do Futuro**. 1ª ed., São Paulo: Quality Mark, 1998. Disponível em: [www.dasecretariado.ufba.br/art.pdf](http://www.dasecretariado.ufba.br/art.pdf). Acessado em 19 de dezembro de 2014.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo: A Fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza. ed. Expressão Gráfica 2009.



PPC, Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo. Disponível em [www2.unifap.br/executivo](http://www2.unifap.br/executivo). Acessado em 23 de janeiro de 2015.

RAMOS, Manuela Aparecida Nalio, Artigo, **O Novo perfil da secretaria executiva**, 2004, p. 7 apud MAERKER, Stefl. Secretarial, uma parceira de sucesso. São Paulo: Gente, 1998.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **A História, a Evolução e as Novas Competência do Secretariado do 3º milênio**. Rio de Janeiro: brascoport, 2004.

SILVA Lemuel Rodrigues da; LOPES, Orivaldo Pimentel Junior. **Globalização-de sua Gênese Mercantilista ao Neoliberalismo Burguês**. Disponível em, [cchla.ufrn.br/interlegere/revista/pdf](http://cchla.ufrn.br/interlegere/revista/pdf). Acessado em, 15 de Dezembro de 2014.

SOUZA, Andreia Nádía Lima de. **Globalização: Origem e Evolução**. Disponível em: [www.faete.edu.br/revista/artigo/globalização.pdf](http://www.faete.edu.br/revista/artigo/globalização.pdf). Acessado em 17 de dezembro de 2014.