

A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO GRADUADO PELA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ

Maria Fabiana Silva Santos ¹
Samara Silva Cruz ²

¹ UEPA
Tv. Djalma Dutra, s/n – Telégrafo – Belém – PA – Brasil.
fabiana.uepa@yahoo.com.br

² UEPA
Tv. Djalma Dutra, s/n – Telégrafo – Belém – PA – Brasil.
samara249@gmail.com

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Perfil do Secretário; Atuação Profissional.

RESUMO

O presente artigo é oriundo de um trabalho de conclusão de curso e teve como objetivo analisar se a atuação dos egressos do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade do Estado do Pará nas organizações corresponde ao perfil profissional construído durante a graduação, por meio da verificação da frequência de ocorrência de atividades relativas à área secretarial no dia-a-dia da amostra pesquisada. O método utilizado foi pesquisa de natureza aplicada, com técnica de abordagem quantitativa. Os dados coletados nos questionários foram analisados por meio da estatística descritiva, baseada na distribuição de frequência e cálculo de índice das questões apresentadas. Os resultados comprovaram a hipótese de que os egressos utilizam apenas parcialmente as competências, habilidades e atitudes aprendidas durante a graduação. Após verificação dos índices de utilização, foi possível chegar à conclusão de que algumas áreas, como a Gestão de Relacionamentos, se destacam e devem receber maior atenção por parte dos envolvidos no sentido de garantir melhor qualificação dos futuros egressos do curso.

Introdução

O mundo empresarial sofreu diversas mudanças a partir dos anos 80 com a globalização e o advento das tecnologias da informação, dentre outros fatores. Na época, a profissão de secretariado teve seu fim decretado por alguns especialistas, mas conseguiu sobreviver adquirindo um novo perfil e ampliando suas competências. (VEIGA, 2007)

Apontada pela Organização das Nações Unidas (ONU) como a terceira profissão que mais cresce no mundo, em alguns países como o Brasil, para obter o título de secretário executivo é exigido curso universitário com duração média de quatro anos (VEIGA, 2007). O surgimento dos cursos de Secretariado de nível superior elevou a qualidade da formação dos profissionais da área e abriu um leque ainda maior de possibilidades de atuação e responsabilidades nas organizações.

Na Universidade do Estado do Pará (UEPA), o curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue foi criado em 1999, inicialmente como habilitação do curso de Letras,

tendo a primeira turma começado seus estudos no ano de 2000. De acordo com o Projeto Político-Pedagógico do curso, ele forma um profissional de múltiplas competências, com capacidade de participar de todo o processo organizacional de empresas, apto a prestar os mais diversos serviços como planejamento, organização e direção, e também hábil para tomar decisões.

Esta pesquisa objetivou investigar se a atuação dos egressos do curso de Secretariado Executivo da UEPA corresponde ao perfil profissional construído durante a graduação. Ela foi realizada com profissionais da área, buscando comprovar se sua atuação corresponde ao novo papel do secretário executivo nas organizações, com todas as suas competências, habilidades e atitudes, e verificar se na rotina de trabalho eles têm a oportunidade de atuar nas mais diversas áreas estudadas na universidade ou se a realidade ainda é muito divergente da esperada pelo aluno quando ainda está na academia.

Para a construção do perfil do profissional, foi utilizado o Projeto Político-Pedagógico do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue da UEPA, bem como de seu desenho curricular atual, construído de acordo com as Diretrizes Curriculares estabelecidas pelo Ministério da Educação (MEC), dentre outros documentos que analisam a questão.

A pesquisa é de significativa importância para o objeto de estudo, considerando que a atuação profissional dos secretários executivos é um assunto pouco explorado. É de grande importância estratégica descobrir de que forma os profissionais formados pelo curso atuam nas organizações, quais conhecimentos são mais exigidos dos egressos e se a formação ofertada está de acordo com as necessidades do mercado de trabalho.

Revisão de literatura

Histórico e Evolução da Profissão de Secretário Executivo

A profissão de Secretariado é uma das mais antigas do mundo, tendo sua origem no trabalho dos escribas, personagens da antiguidade que dominavam habilidades intelectuais como a escrita, faziam contas, classificavam os arquivos, redigiam ordens, etc. (NONATO JÚNIOR, 2009). Fazia parte da responsabilidade dos escribas a discricção, pois o sigilo das informações que passavam por ele era de suprema importância para o trabalho de seus líderes. A mesma responsabilidade é exigida do profissional de Secretariado até os dias atuais. Grion (2008, p. 15) fala da origem do nome como “o secretarium, do latim, “aquele que guarda segredos””.

Mas a origem da assessoria, que é a principal característica da profissão de Secretariado, advém da origem humana, segundo Nonato Júnior (2009, p. 18). Ele informa que vários relatos antigos exemplificam a assessoria: religiosos apontam a figura de Eva ao assessorar Adão; a mitologia antiga informa sobre diversos deuses e heróis que assessoraram outros na criação de todas as fontes de conhecimento natural, cultural e espiritual; e historiadores citam antigos povos ou personagens específicas que assessoraram grandes líderes para a construção social do mundo.

Durante a Idade Média, os monges, nos mosteiros, atuaram como copistas e arquivistas. Com a Revolução Industrial surgiram novas necessidades empresariais, e atividades administrativas passaram a ser responsabilidade dos secretários, na época, quase exclusivamente do sexo masculino.

Com a Primeira e a Segunda Guerra Mundial, as indústrias que antes empregavam majoritariamente homens, foram obrigadas a se adaptar, já que a mão-de-obra masculina estava nos campos de batalha. No Brasil, assim como no restante do mundo, foi após as grandes guerras que as mulheres passaram a dominar a profissão de Secretariado, inicialmente desenvolvendo atividades técnicas extremamente básicas, como atendimento telefônico,

recepção de visitantes, serviço de copa, dentre outros. Acompanhando a evolução da tecnologia e conseqüentemente da forma de organização das empresas e instituições, a secretária foi gradativamente acumulando novas funções, como a participação em reuniões, execução de tarefas mais gerenciais, e finalmente o estágio atual em que a atuação do profissional atingiu um novo patamar, com responsabilidades mais sérias e importantes para a empresa, exercendo função de gestor de processos, de pessoas, de informações, de relacionamentos e até mesmo da própria carreira. Veiga (2007, p. 23) chama a atenção para a mudança no papel que o profissional de Secretariado exerce nas organizações:

A tecnologia da informação contribuiu para que os gerentes assumissem as tarefas que eram desempenhadas pela secretária, tornando-os mais independentes, embora alguns ainda mantenham a antiga postura. Com isso, a secretária pode se dedicar mais aos assuntos relacionados à empresa, tornando-a necessária e importante. Hoje, além de desempenhar suas atividades operacionais, a secretária atua como gestora de processos, de pessoas e de informação.

Diversos outros autores também reafirmam a mudança no perfil dos profissionais de Secretariado Executivo, sempre destacando o viés da gestão e a importância da tecnologia nessa evolução profissional. É evidente a contribuição da tecnologia para a rotina secretarial. O ganho de tempo do profissional foi imenso com a informatização do processo de redação de documentos, por exemplo.

A existência de leis que regulamentem uma profissão é essencial para seu reconhecimento e valorização no mercado de trabalho. Nonato Júnior (2009, p. 20) cita a Lei nº 6.556, de 5 de setembro de 1978, como o primeiro documento oficial a reconhecer o Secretariado e regulamentar suas atribuições. Porém, nesta lei o trabalho de secretário ainda era tomado por “atividade” e não por “profissão”.

Um avanço real configura-se em 30 de setembro de 1985 com a Lei nº 7.377, complementada pela Lei nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996. Com elas é feita a diferenciação entre o secretário executivo e o técnico em Secretariado, sendo especificada a formação exigida de cada um e também suas diferentes atribuições.

Sobre as atribuições do secretário executivo, o Art. 4.º informa:

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

Outro marco para os secretários foi a criação do Código de Ética do profissional de Secretariado no Brasil, publicado no Diário Oficial da União em 7 de julho de 1989. O Código estabelece os princípios, direitos e deveres e orienta sobre a conduta dos secretários. Veiga (2007, p. 23) destaca que “O mercado de trabalho valoriza muito a secretária que constantemente se recicla, mas todo esse esforço será em vão se a profissional não tiver um comportamento ético nas suas ações e atitudes.” Medeiros e Hernandez (2006, p. 19) já haviam destacado a importância do Código de Ética Profissional ao afirmar que eles oferecem orientações e estabelecem diretrizes para um nível digno de conduta profissional. Já Nonato

Júnior (2009, p. 51) enfoca que a partir do Código, a categoria secretarial passou a envolver-se mais com a responsabilidade social exigida de todos os sujeitos que fazem parte dos ambientes acadêmicos e organizacionais.

Atualmente, a maior luta da classe secretarial é pela criação do Conselho Federal de Secretariado, que possibilitará também a criação dos Conselhos Regionais. A existência dos Conselhos é fundamental para a autonomia da profissão e para a fiscalização mais eficaz do exercício da mesma, evitando descumprimento das leis e controlando mais adequadamente o registro dos profissionais, de acordo com Nonato Júnior (2009, p. 120).

A Formação do Secretário Executivo

Nonato Júnior (2009, p.39) informa que o primeiro curso de Secretariado Executivo criado no Brasil foi no ano de 1969, na Universidade Federal da Bahia (UFBA), em Salvador, sendo reconhecido apenas em 1998, por meio do parecer nº 331/98. O primeiro curso a obter reconhecimento foi o da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), em Recife, no ano de 1978. Após a regulamentação da profissão, que passou a exigir a formação de bacharelado para que o profissional chegasse a secretário executivo, a procura pelos cursos de graduação aumentou.

Na região amazônica o curso é recente, se comparado a outros mais tradicionais. Especificamente no Pará, o curso mais antigo é o de Bacharelado em Secretariado Executivo Bilíngue criado na Universidade da Amazônia (Unama) em 16 de maio de 1997, de acordo com o site da instituição. Em 13 de agosto de 1999, surgiu na UEPA o curso de Secretariado Executivo Trilíngue (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ, p. 20).

As Diretrizes Curriculares para o curso de graduação em Secretariado Executivo constam na Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, vinculado ao MEC. Nela são indicados os componentes curriculares que as instituições de ensino superior devem observar, bem como o perfil que o formando deve ter, suas competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, as atividades complementares, o sistema de avaliação, o estágio curricular supervisionado e o trabalho de conclusão de curso, como componentes opcionais, dentre outras especificações.

O Projeto Político-Pedagógico do curso de Secretariado Executivo na UEPA define a formação desejada para os alunos:

O Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue visa formar profissionais com habilidades e competências requeridas para um efetivo exercício da função secretarial. Será um curso voltado para a preparação de multiprofissional capaz de participar de todo um processo organizacional de empresas e apto para prestar serviços como planejamento, organização e direção, além de tomada de decisões.

(UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ, 2003, p. 4)

A organização curricular do curso contempla conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos, devidamente interligados. Os dois primeiros tratam de estudos relacionados às ciências sociais, jurídicas, da comunicação, da informação, técnicas secretariais e gestão empresarial. Já os conteúdos teórico-práticos dizem respeito aos laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especificamente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação com ênfase em software e aplicativos.

O curso é de regime seriado anual. É possível observar a importância de quatro vertentes do curso, que são as mais enfatizadas no desenho curricular por meio de disciplinas

relacionadas à elas e que se fazem presentes em quase todos os anos da graduação. Estas vertentes são: língua portuguesa, língua inglesa, língua espanhola e informática.

As disciplinas estudadas durante os quatro anos de duração do curso são:

| Série | Disciplinas |
|-------|--|
| 1ª | Técnicas Secretariais |
| | Inglês I |
| | Espanhol I |
| | Informática Aplicada ao Secretariado I |
| | Produção e Recepção Textual |
| | Psicologia das Relações Interpessoais |
| | Matemática Financeira e Estatística |
| | Filosofia e Ética |
| 2ª | Relações Públicas, Cerimonial e Etiqueta |
| | Inglês II |
| | Espanhol II |
| | Informática Aplicada ao Secretariado II |
| | Redação Oficial e Empresarial |
| | Sociologia das Organizações |
| | Problemas Sócio-Econômicos Contemporâneos Nacionais e Mundiais |
| | Fundamentos da Contabilidade |
| 3ª | Administração e Marketing |
| | Gestão de Recursos Humanos |
| | Inglês III |
| | Espanhol III |
| | Informática nas Organizações |
| | Estágio Supervisionado I |
| | Linguagem e Argumentatividade |
| | Elaboração de Projetos |
| 4ª | Consultoria Organizacional |
| | Inglês IV |
| | Espanhol IV |
| | Gerenciamento de Banco de Dados |
| | Estágio Supervisionado II |
| | Direito e Legislação |
| | Trabalho de Conclusão de Curso |

Quadro 1 – Desenho Curricular do Curso de Secretariado da UEPA

Fonte: Universidade do Estado do Pará (2003, p. 25).

As disciplinas colaboram para a formação do multiprofissional citado no Projeto Político-Pedagógico na medida em que abordam amplos temas de interesse das organizações.

As Áreas de Competência dos Secretários Executivos

O livro “Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira”, (MAZULO; SILVA, 2010) foi escolhido como principal base para a definição das competências do secretário executivo, pela forma como as autoras apresentam o conteúdo, dividido em cinco grandes tópicos referentes às áreas em que os secretários estão habilitados para atuar, que são:

- Gestão de Informações – todos os canais pelos quais as informações chegam aos secretários e como gerenciá-las;
- Gestão de Processos – processos gerenciados pelo profissional de secretariado, como

- organização de agenda, de reuniões, de viagens e de eventos;
- Gestão de Recursos – materiais, financeiros e/ou de tempo;
- Gestão de Relacionamentos – saber lidar com os mais diferentes tipos de pessoas e ter desenvolvida a inteligência emocional, a percepção, a liderança e a capacidade de administrar conflitos.
- Gestão de Carreira – visão ampla das inúmeras possibilidades de gerenciar a carreira. (MAZULO; SILVA, 2010).

Esta divisão facilita a compreensão de como as competências estão interligadas e por este motivo também foi utilizada como base para a construção do questionário utilizado para aplicação da pesquisa.

Para a construção da base teórica desta pesquisa serão considerados os quatro primeiros tópicos, por melhor se adequarem aos seus objetivos. Cada item será estudado tendo como base também as disciplinas estudadas pelos alunos do curso de Secretariado Executivo da UEPA.

Gestão de Informações

A Gestão de Informações no âmbito do Secretariado Executivo exerce grande impacto nas organizações e no trabalho do profissional de Secretariado.

Garcia e Silva (2005, p. 47) explicam:

A velocidade exigida no mundo dos negócios, aliada à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assuma um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade da Secretária.

Existem diversas categorias de informação, como as de esclarecimento, compreensão do problema, instrumental, factual, confirmativa, projetiva, motivacional e pessoal ou política. Observa-se também diferentes níveis de fluxo de informação, que vão do estratégico ao tático e operacional. (MAZULO; SILVA, 2010) O profissional de Secretariado lida constantemente com todas essas categorias e níveis durante o seu trabalho. É imprescindível que ele utilize ao máximo todas as ferramentas disponíveis para gerenciar as informações da maneira mais eficaz possível.

O Projeto Político-Pedagógico de Secretariado Executivo da UEPA, no item que trata sobre Competências e Habilidades do secretário executivo, destaca alguns tópicos referentes à utilização da informação por parte do profissional:

O Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue deve oferecer condições para o desenvolvimento das seguintes habilidades: [...] b) Valorizar e dominar os princípios que informam os sistemas de comunicação; [...] e) Gerenciar o fluxo de informações, assegurando uniformidade de referencial para diferentes usuários; [...] g) Utilizar tecnologias da informação com suas permanentes inovações (UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ, 2003, p. 24).

Com base em Mazulo e Silva (2010) e na ementa das disciplinas do desenho curricular do curso de Secretariado Executivo da UEPA, destacamos as seguintes atividades de competência do profissional de Secretariado relacionadas à Gestão de Informações:

- Atendimento ao Cliente (presencial, telefônico e online)
- Redação Oficial e Empresarial
- Comunicação em outros idiomas
- Ferramentas de Tecnologia da Informação
- Gerenciamento de Banco de Dados
- Técnicas de Arquivamento

Gestão de Processos

Diversos processos que ocorrem no âmbito interno e externo das organizações são de responsabilidade do profissional de Secretariado. O acompanhamento e monitoramento desses processos são fatores cruciais para o bom andamento das demais rotinas da organização.

Para Garcia e Silva (2005, p. 145) “A secretária, agente de resultados, acompanha os serviços delegados a ela, aqueles delegados à equipe com quem trabalha e, principalmente, os delegados pelo executivo aos membros da equipe e os que se referem a outras áreas.”. Bond e Oliveira (2008, p. 80) complementam:

O secretário deve sempre acompanhar o desenvolvimento das atividades a ele incumbidas, assim como as atividades do seu executivo direto. É importante que se faça esse acompanhamento, pois às vezes as tarefas são esquecidas no decorrer do seu desenvolvimento, colocando-se outras atividades como prioridade.

E ainda: “Todos os processos têm um início, mas nem todos têm um fim, exatamente pela falta de acompanhamento e persistência em lhes dar continuidade. Cabe ao secretário reverter essa situação na cultura da empresa” (BOND E OLIVEIRA, 2008, p. 81).

Mazulo e Silva (2010), ao tratar sobre Gestão de Processos, também enfatizam a importância do controle efetivo das ações secretariais e explanam a respeito das seguintes atividades:

- Gerenciamento de Agenda, *Checklist* e *Follow-up*
- Organização de Reuniões
- Organização de Viagens
- Organização de Eventos

No curso da UEPA, além das atividades já mencionadas, o desenho curricular também possibilita ao profissional de Secretariado atuar nas seguintes áreas:

- Gerenciamento de Organização e Métodos
- Gestão de Recursos Humanos
- Processos de Administração e Marketing

Gestão de Recursos

O domínio da Gestão de Recursos é extremamente importante para o profissional de Secretariado por ser uma área de grande interesse e impacto nos custos das organizações, sempre interessadas em fazer mais com o mínimo de gastos possíveis. A seguir destacam-se três tópicos dentro da Gestão de Recursos que são de competência dos secretários executivos:

- Organização do Local de Trabalho
- Planejamento Financeiro e Orçamentário
- Administração do Tempo

Gestão de Relacionamentos

Gerir relacionamentos no âmbito das organizações é um desafio para a maioria dos profissionais. Cada pessoa tem suas particularidades e fazer com que todos se relacionem bem, resolvam problemas e cresçam juntos demanda muito tempo e esforço conjunto. Mazulo e Silva (2010, p. 145) abordam a Gestão de Relacionamentos como a construção de relações eficazes do profissional consigo mesmo, com seus superiores, pares e subordinados. Dentre as competências que devem fazer parte da vida do profissional de Secretariado, sobressaem-se:

- Ética Profissional
- Inteligência Emocional

- Trabalho em Equipe
- Capacidade de Liderança
- Administração e Gerenciamento de Conflitos
- Habilidade de Negociação
- Tomada de Decisão

Metodologia

Por se tratar de uma pesquisa que visa analisar o perfil e a atuação de um determinado profissional num contexto regional específico, sua natureza é classificada como do tipo aplicada, aquela que “tem como motivação básica a solução de problemas concretos, práticos e operacionais”, conforme citado por Zanella (2009, p. 72).

A forma de abordagem caracteriza-se como quantitativa, que utiliza a matemática e métodos estatísticos para coletar e analisar os dados. Sobre ela, Zanella (2009, p. 70) explica: “Preocupa-se, portanto, com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Procura medir e quantificar os resultados da investigação, elaborando-os em dados estatísticos”.

No que se refere aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como do tipo descritiva. É um procedimento que visa analisar fenômenos ou populações, estabelecendo relações entre variáveis intervenientes e fatos.

Foram utilizados como procedimentos técnicos: pesquisa documental, pesquisa bibliográfica e levantamento. Para montar o perfil do profissional, a base foi a classificação de Mazulo e Silva (2010) das cinco áreas de competências dos secretários executivos, disponível no livro “Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira”.

O universo da pesquisa compreendeu os egressos do curso de Secretariado Executivo da UEPA, oriundos das turmas já graduadas até o momento, que são as turmas do período de 2003 a 2010. De acordo com informações da coordenação do curso, no total são 132 egressos. A amostra foi do tipo não-probabilística acidental, composta por acaso, com pessoas que vão aparecendo, de acordo com Silva e Menezes (2001, p.32). Neste estudo a amostra totalizou 32 indivíduos que se dispuseram a responder o questionário.

Para a coleta de dados junto à amostra escolhida, foi utilizado como instrumento um questionário estruturado em questões de múltiplas escolhas, caracterizadas como fechadas com uma série de respostas possíveis (SILVA; MENEZES, 2001). O questionário possibilita a obtenção de um grande número de participantes para a pesquisa, pois não necessita de uma visita ou contato pessoal para sua realização. Outra vantagem na utilização deste instrumento é a uniformidade das respostas que facilita o processo de análise dos dados. (ZANELLA, 2009)

Para construir o questionário, foi utilizada a Escala Psicométrica, adequada para analisar a percepção dos respondentes. A escala escolhida para padronizar as respostas foi a Escala Likert.

A coleta de dados ocorreu pessoalmente e por e-mail. No total o e-mail foi enviado para 74 egressos, sendo que 7 responderam que no momento não estão atuando na profissão. Já a análise dos dados coletados foi realizada pelo método da Estatística Descritiva, mais especificamente Distribuição de Frequência e Cálculo de Índice.

A fórmula para o cálculo de índice é: $(n_0 \times 0,00) + (n_1 \times 0,25) + (n_2 \times 0,50) + (n_3 \times 0,75) + (n_4 \times 1,00) / N$, onde n_0 , n_1 , n_2 , n_3 e n_4 representam o número de respostas a cada alternativa e N representa o número total de respostas para cada questão.

Para a análise dos índices foram considerados os valores que se seguem: de 0,00 a 0,39 classificados como grau baixo, de 0,40 a 0,69 considerados grau médio e de 0,70 a 1,00 considerados grau alto (CARVALHO et al., 2007).

Apresentação e Análise dos Resultados

Caracterização da amostra

O perfil sócio demográfico dos egressos do curso de Secretariado Executivo da UEPA é explicitado nesta subseção. O primeiro gráfico expressa a predominância do sexo feminino entre a amostra pesquisada. 78% dos egressos são do sexo feminino enquanto apenas 22% são do sexo masculino. Esta diferença é semelhante à observada no universo da pesquisa. De acordo com dados fornecidos pela Coordenação do curso, dos 132 alunos graduados desde sua criação, 87% são do sexo feminino e apenas 13% do sexo masculino.

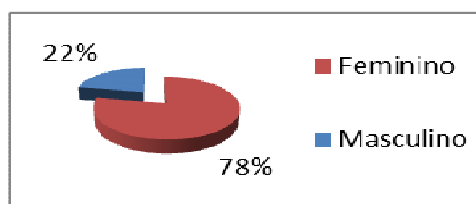


Gráfico 1: Sexo

Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

Em relação à idade, observa-se no Gráfico 2 que 94% dos egressos estão na faixa etária de 19 a 30 anos e 6% na faixa de 31 a 40 anos, caracterizando assim uma população quase absolutamente jovem.

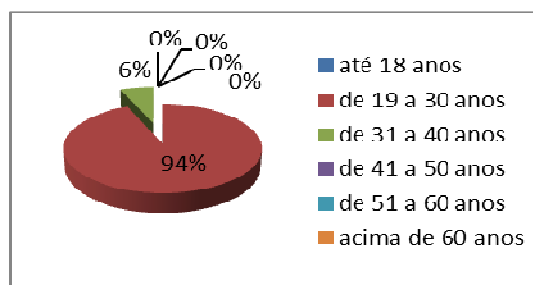


Gráfico 2: Idade

Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

No que se refere à renda familiar, a maior parte dos egressos é da Classe C, com renda entre R\$ 1.610,00 e R\$ 6.940,00. São 75% dos indivíduos inseridos nesta classe. Em segundo lugar estão os 16% que fazem parte da Classe B, com ganhos entre R\$ 6.941,00 e R\$ 9.050,00. 6% tem renda familiar acima de R\$ 9.050, sendo, portanto, da Classe A. Em último na pesquisa aparecem os egressos da Classe D, com renda entre R\$ 1.008,00 e R\$ 1.609,00, apenas 3% do total. O Gráfico 3 ilustra o quadro:

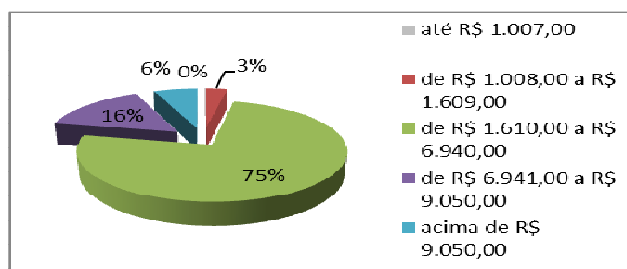


Gráfico 3: Renda familiar

Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

O ramo das organizações onde os egressos atuam também foi alvo da investigação. Constatou-se que a maior parte, 53%, trabalha em organizações do Governo. O segundo ramo em evidência foi o de Serviços, em que 31% dos egressos atuam. 10% dos secretários executivos trabalham em organizações do ramo da Agricultura e Extrativismo. Tanto a Indústria quanto as Organizações do Terceiro Setor empregam 3% dos egressos. Nenhum dos respondentes afirmou trabalhar em organização do ramo comercial, de acordo com o Gráfico 4.

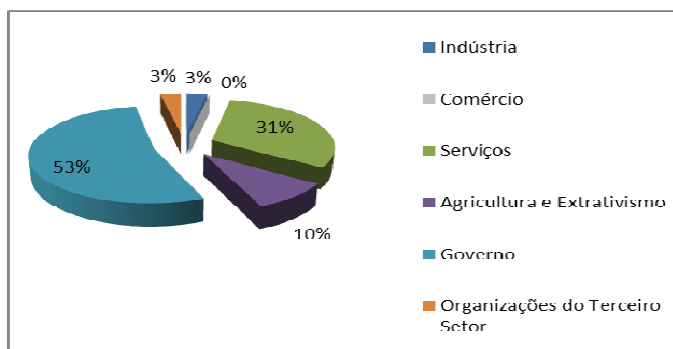


Gráfico 4: Ramo das organizações
Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

Analisando os dados obtidos, pode-se afirmar que o perfil geral dos egressos do curso de Secretariado Executivo da UEPA que compõem a amostra da pesquisa é: jovens de 19 a 30 anos, predominantemente da Classe C, com renda familiar entre R\$ 1.610,00 e R\$ 6.940,00 e que atuam principalmente em organizações do governo (53%) e de serviços (31%).

Análise da Frequência de Realização de Atividades Secretariais

A segunda parte do questionário utilizado para obtenção dos dados da pesquisa continha vinte e três atividades realizadas por secretários executivos, divididas em quatro blocos: Gestão de Informações, Gestão de Processos, Gestão de Recursos e Gestão de Relacionamentos.

A análise dos índices de realização das atividades correlatas à formação acadêmica dos profissionais da área secretarial foi efetuada levando em consideração primeiramente as quatro grandes áreas em que se dividiu o questionário. Nesta parte inicial elas serão citadas sem o termo Gestão antecedendo-as.

A primeira análise referente aos índices individuais dos egressos avaliou o grau de frequência em que cada um deles executa o conjunto total de atividades mencionadas no questionário. Conforme o Gráfico 5 informa, 66% dos egressos tem um grau elevado, enquanto 34% tem um grau apenas médio de realização de atividades secretariais como um todo.

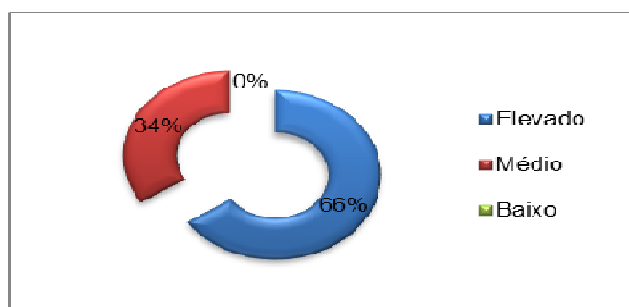


Gráfico 5: Grau de frequência individual de execução de atividades
Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

No Gráfico 6 é possível visualizar as médias dos índices individuais de execução das atividades secretariais de cada uma das quatro dimensões. A dimensão **Relacionamentos** atingiu a média 0,84, a mais alta entre todas. Na sequência, a dimensão **Recursos** obteve a média 0,73, também alta. A dimensão **Processos** e a dimensão **Informações** foram avaliadas como de grau médio. A primeira alcançou índice 0,66 e a última, 0,69.

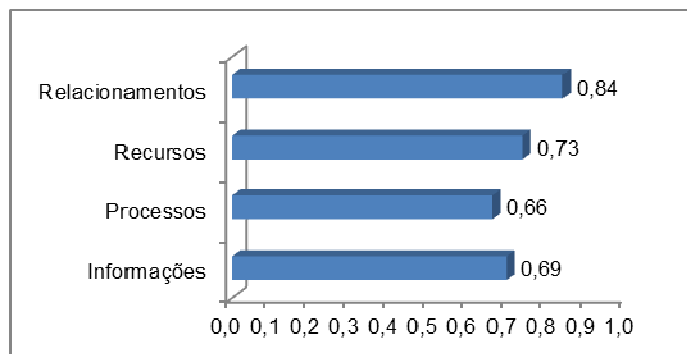


Gráfico 6: Média dos índices individuais de execução de atividades por dimensões
Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

O resultado confirma o que Medeiros e Hernandes (2006, p.18) afirmaram sobre a importância das relações humanas para o profissional de Secretariado:

Dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis da secretária é sua capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes. [...] O fluxo harmonioso do trabalho depende da forma como a secretária trabalha com os outros e de como influencia os outros para que trabalhem com ela.

Gerir relacionamentos no ambiente de trabalho configura-se então como o conjunto de atividades mais frequentes na rotina dos secretários executivos da amostra.

Na segunda parte da apresentação dos resultados, serão analisados os índices de execução de cada variável das dimensões já analisadas.

A primeira dimensão é a de Gestão de Informações. A atividade que alcançou maior índice foi **Atendimento ao cliente**, sendo realizada pelos egressos com a altíssima frequência de 0,94. **Redação Oficial e Empresarial, Ferramentas de TI e Técnicas de Arquivamento** também alcançaram índices considerados altos. **Gerenciamento de Banco de Dados** ficou no nível médio, com índice de 0,55. Dentre as atividades analisadas, o pior resultado foi da variável **Comunicação em outros idiomas**. O índice atingido foi de apenas 0,24, considerado baixo. Os resultados podem ser visualizados no Gráfico 7.

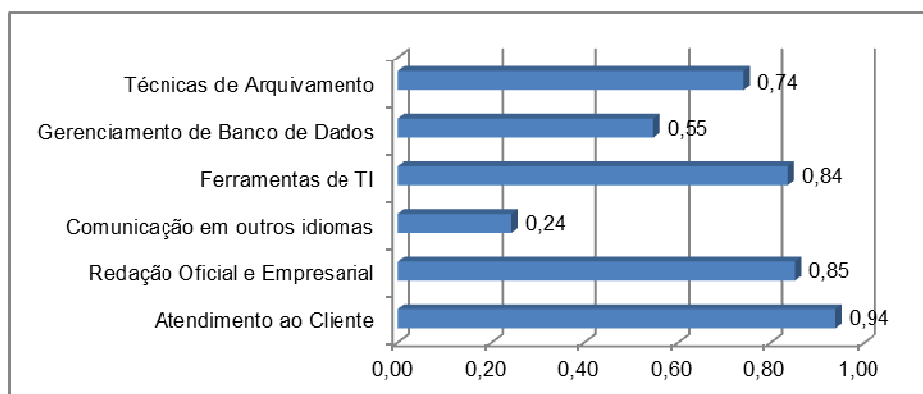


Gráfico 7: Índice de execução das variáveis da dimensão Gestão de Informações
Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

Mazulo e Silva (2010, p. 51) declararam que o cliente é o foco da empresa e que o maior diferencial dos profissionais e das empresas é a qualidade no atendimento, que deve receber atenção e investimento. Para os secretários executivos pesa ainda o fato de serem reconhecidos como um elo importante nas relações entre clientes internos e externos.

O baixo índice de frequência com que os egressos utilizam a comunicação em outros idiomas pode estar relacionado ao ramo das organizações em que a maioria deles trabalha que é o governo, conforme visto anteriormente no Gráfico 4. Geralmente os órgãos do governo não exigem o conhecimento e utilização de línguas estrangeiras.

Redação Oficial e Empresarial, Ferramentas de TI e Técnicas de Arquivamento obtiveram alto grau de frequência de utilização por também serem atividades básicas dos profissionais de Secretariado. Sobre o exercício da redação de documentos, Medeiros e Hernandez (2006, p. 343) classificam como exigência básica o domínio da língua portuguesa, não somente para escrever, mas também para falar. O Projeto Político-Pedagógico (p. 19) do curso vai além ao afirmar que o aluno é não apenas usuário, mas promotor da língua portuguesa, corroborando os resultados da pesquisa quanto à alta frequência de utilização.

Na dimensão Gestão de Processos, os índices mais baixos foram os relativos à **Gestão de Recursos Humanos** e **Organização de Eventos** que alcançaram os índices de 0,56 e 0,58, respectivamente, considerados de grau médio. Em seguida, **Gerenciamento de Organização e Métodos, Processos de Administração e Marketing** e **Organização de Viagens** foram registrados ainda com grau médio. Os índices considerados altos são encontrados em **Organização de Reuniões** com 0,74 e **Gerenciamento de Agenda, Check List e Follow-up** sendo realizado com frequência de 0,80, a maior dentre todas as variáveis desta dimensão, conforme o Gráfico 8.

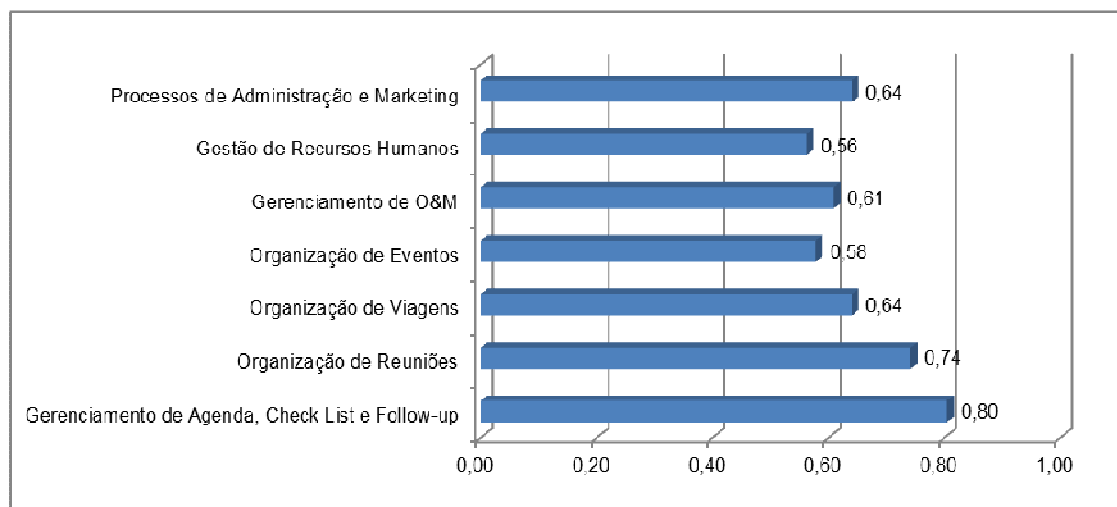


Gráfico 8: Índice de execução das variáveis da dimensão Gestão de Processos

Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

A variável que engloba os instrumentos para organização do trabalho e do tempo do profissional de Secretariado foi o destaque da dimensão Gestão de Processos: **Gerenciamento de Agenda, Check-list e Follow-up**. A pesquisa está de acordo com a importância atribuída a estas ferramentas por Mazulo e Silva (2010, p. 58) que afirmaram sobre elas: “Isso é organização, que constitui a competência fundamental da secretária, além de auxiliá-la na excelência da administração do seu tempo”.

Outras variáveis que alcançaram um alto índice de frequência foram: **Organização de Reuniões, Organização de Viagens e Processos de Administração e Marketing**. As duas primeiras estão em praticamente todas as referências da área secretarial como atividades básicas que os funcionários desenvolvem com regularidade. A terceira variável reflete a

atualização do papel do secretário nas organizações, como gestor com conhecimentos das funções gerenciais, conforme adiantado por Azevedo e Costa (2006, p. 146).

Entrando na dimensão Gestão de Recursos, apenas a variável **Planejamento Financeiro e Orçamentário** obteve resultado considerado médio, enquanto **Administração do Tempo** e **Organização do Local de Trabalho** foram classificadas com altas frequências de 0,84 e 0,87, respectivamente. Os resultados são expostos no Gráfico 9.

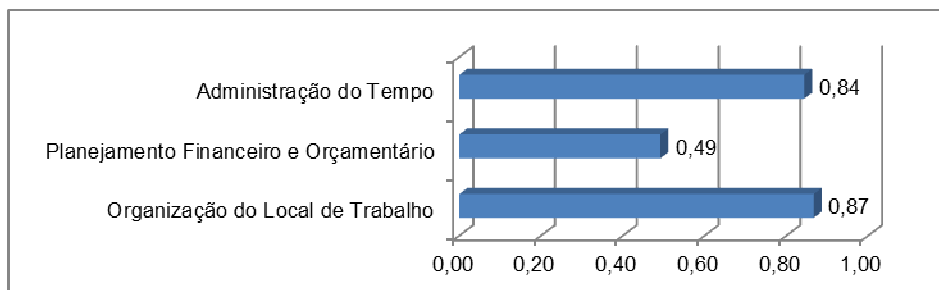


Gráfico 9: Índice de execução das variáveis da dimensão Gestão de Recursos
Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

Planejamento Financeiro e Orçamentário pode ter obtido índice baixo por não ter uma disciplina voltada especificamente para o assunto no curso de Secretariado da UEPA. Os conteúdos relacionados são vistos apenas superficialmente nas disciplinas Matemática Financeira e Fundamentos da Contabilidade, o que pode atrapalhar o desempenho dos egressos.

Na dimensão Gestão de Relacionamentos todas as variáveis obtiveram frequências consideradas altas, sendo que as que apresentaram menores valores foram as de **Tomada de Decisão** e **Habilidade de Negociação**, ambas registradas com 0,77. **Gerenciamento de Conflito** e **Capacidade de Liderança** obtiveram índice de 0,79, e **Inteligência Emocional** e **Trabalho em Equipe**, 0,88 e 0,89, respectivamente. O maior índice foi obtido pela variável **Ética Profissional** que chegou ao valor de 0,96, conforme o Gráfico 10.

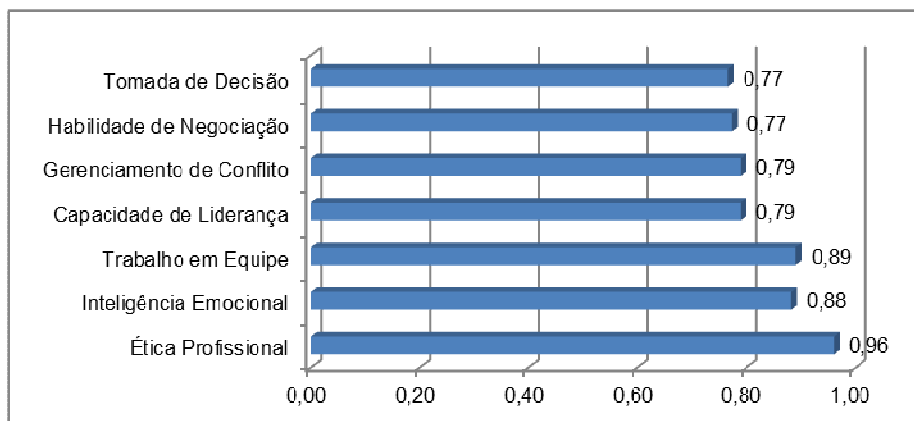


Gráfico 10: Índice de execução das variáveis da dimensão Gestão de Relacionamentos
Fonte: Resultados da pesquisa (2011)

O índice da **Ética Profissional** foi o maior não apenas desta dimensão, mas de todas as dimensões presentes na pesquisa, demonstrando a grande importância da ética na profissão secretarial e comprovando que o mercado, de fato, exige este comportamento dos profissionais da área.

Trabalho em Equipe obteve um índice elevado, o que já era esperado, visto que o egresso de Secretariado trabalha essencialmente em contato com diversos outros colaboradores das organizações. **Inteligência Emocional** foi uma variável que também se

destacou como muito utilizada pelos secretários executivos, e justifica-se pela necessidade de equilíbrio emocional no desenvolvimento das atividades rotineiras, conforme explicação de Mazulo e Silva (2010, p.149).

Habilidade de Negociação e Tomada de Decisão foram os índices mais baixos da dimensão Gestão de Relacionamentos e ainda assim se enquadram no grau de frequência elevado, confirmando a hegemonia da dimensão sobre as demais.

Conclusão

As diversas facilidades que acompanharam a aproximação da tecnologia da rotina das pessoas e das organizações alteraram drasticamente o modo de executar as rotinas secretariais. O profissional de Secretariado Executivo indubitavelmente adquiriu um novo perfil ao passar a desenvolver atividades intelectualizadas e voltadas à gestão, ao invés de apenas realizar tarefas mecânicas.

Após a análise dos dados coletados por meio da pesquisa de campo, foi possível comprovar a hipótese de que os egressos do curso realizam apenas parte das atividades que por formação são capazes de fazer.

O perfil profissional dos egressos da UEPA em geral é coerente com o que diz a legislação existente na área secretarial, o Código de Ética de Secretariado e as Diretrizes Curriculares do MEC, pois o Projeto-Político Pedagógico do curso observa os critérios estabelecidos. A atuação dos secretários executivos, entretanto, deixa a desejar sob vários aspectos. É o caso da Comunicação em outros idiomas, cujo grau de frequência de utilização não chegou sequer aos 0,25, apesar da característica trilingue do curso.

Dois dimensões das quais se aguardavam os melhores índices, Gestão de Informações e de Processos, não comprovaram o favoritismo, sendo ultrapassadas pela Gestão de Relacionamentos. Ainda assim, os índices foram elevados.

Gestão de Relacionamento foi a que mais se destacou na pesquisa, campeã de todos os índices, tanto individuais quanto coletivos, com destaque para a variável Ética Profissional. Este resultado mostra que o mercado exige desses profissionais uma postura mais voltada ao bom relacionamento com a equipe, com os superiores e com os clientes. Ele comprova também a importância da observância dos itens do Código de Ética da Profissão.

Com base nesse estudo de quais atividades são mais realizadas pelos egressos, recomenda-se à coordenação do curso que faça uma avaliação das disciplinas ofertadas, estudando a possibilidade de disponibilizar mais espaço em seu desenho curricular para as disciplinas correlatas às atividades e competências mais exigidas dos profissionais no mercado de trabalho.

Sugere-se também a realização de novos estudos para avaliar itens como o aprendizado dos alunos durante a passagem pela universidade e até mesmo uma pesquisa com os gestores dos egressos para verificar qual a visão deles sobre as atividades que os secretários executivos desenvolvem em suas organizações, objetivando desvendar os motivos pelos quais nem tudo que o secretário pode fazer ele efetivamente faz, pois o resultado maior da pesquisa foi poder visualizar quantas atividades diferentes o profissional de secretariado é capaz de fazer e com as competências devidas para realizá-las.

Referências

- AZEVEDO, I. COSTA, S. I. (2006), **Secretária: um guia prático**. Editora Senac São Paulo, 186 páginas.
- BOND, M. T. OLIVEIRA, M. (2008), **Conhecendo as técnicas secretarias**. Ibpex, 132 páginas.
- BRASIL. **Lei n. 7.377**, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 20 nov. 2011.
- BRASIL. **Lei n. 9.261**, de 10 de janeiro de 1996. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 20 nov. 2011.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução n. 3**, de 23 de junho de 2005. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 20 nov. 2011.
- CARVALHO, D. F. et al. (2007), **Análise do desempenho competitivo da Indústria de móveis de madeira do estado do Pará**. Amazônia Ciência & Desenvolvimento, 197 páginas.
- FEDERAÇÃO NACIONAL DE SECRETÁRIOS E SECRETÁRIAS. **Código de Ética de Secretariado**. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br>>. Acesso em: 17 set. 2011.
- GARCIA, E. SILVA, E. (2005), **Secretária Executiva**. IOB-Thomson, 206 páginas.
- GRION, L. (2008), **A Nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica**. Madras, 142 páginas.
- MAZULO, R. SILVA, S. L. da. (2010), **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. Editora Senac São Paulo, 224 páginas.
- MEDEIROS, J. B. HERNANDES, S. (2006) **Manual da secretária**. (2006), Atlas, 373 páginas.
- NONATO JÚNIOR, R. (2009), **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Expressão Gráfica, 257 páginas.
- SILVA, E. L. da. MENEZES, E. M. (2001), **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 147 páginas.
- UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA. **Secretariado Executivo Bilíngue**. Disponível em: <<http://www.unama.br>> Acesso em: 17 nov. 2011.
- UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ. Centro de Ciências Sociais e Educação. (2003), **Projeto Político-Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue**, 23 páginas.
- VEIGA, D. R. (2007), **Guia do Secretariado: técnicas e comportamento**. Érica, 160 páginas.
- ZANELLA, L. C. H. (2009), **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. CAPES: UAB, 162 páginas.