

EDUCAÇÃO SUPERIOR: INDISPENSÁVEL NA FORMAÇÃO DO NOVO PERFIL PROFISSIONAL E SOCIAL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Diego da Costa Sena¹

FAMA
Avenida São Luís Rei de França, nº 32 - Turu. – São Luís – MA – Brasil.
diego_costa_sena@hotmail.com

Delcimara Batista Caldas²

FAMA
Avenida São Luís Rei de França, nº 32 - Turu. – São Luís – MA – Brasil.

Palavras-chave: Educação superior. Secretariado. Novo perfil.

RESUMO: Foi-se o tempo em que ser secretário era sinônimo de servir cafezinho e arquivar documentos. A Era do Conhecimento, atrelada à Globalização, acarretou uma mudança significativa no mercado de trabalho e fez com que o perfil desse profissional mudasse bastante, tornando-o fundamental na organização, envolvendo-o diretamente nos processos decisórios, haja vista ele ser hoje um profissional melhor qualificado, pronto para assessorar com eficiência e eficácia as organizações. No Brasil, o curso de Secretariado Executivo de nível superior existe desde 1969 e a profissão é regulamentada pela Lei 7.377, de 30/09/85 e Lei 9.261, de 10/01/96. Tal lei contribuiu significativamente para a sua valorização. Logo, pretende-se com este trabalho abordar a importância que o curso superior representa para a vida profissional de um secretário executivo, bem como as características exigidas pelo mercado e adquiridas por esse indivíduo dentro e fora do ambiente acadêmico. Também se pretende mostrar a abrangência do curso, o qual possibilita a atuação do recém-formado em vários segmentos do mundo administrativo, não apenas o de assessor.

Introdução

O mercado, como se encontra hoje, é fruto de diversas transformações que ocorreram ao longo da história. Mas, pode-se dizer que um dos acontecimentos de maior significância para o atual estado do mercado foi a Revolução Tecnológica, que acarretou mudanças sociais, políticas, culturais, econômicas etc. Caracterizada como era da informação, essa revolução também representa a corrida das organizações rumo à superação de suas concorrentes, através de melhores recursos e melhores profissionais, capacitados e inteirados com a realidade do mundo internacional das organizações, pois o conhecimento passou a ser considerado recurso dominante em detrimento do capital físico e financeiro.

O mercado brasileiro sofreu mudanças significativas desde a década de 70 com a chegada das multinacionais no país. Contudo, pode-se dizer que o Brasil entrou efetivamente nesse mercado internacional a partir de 1995, quando apresentou fortes mudanças na indústria

e passou a buscar estratégias e mecanismos que o tornasse mais proativo para lidar com a disputa global entre mercados, adequando-se da melhor maneira possível às variações. Nesse contexto de globalização, muda-se também o foco das características que determinam a competitividade de uma economia. A economia mundial e as perspectivas de cada país passam a ser pautadas no conhecimento, girando em torno das competências possuídas pelos elementos que a constituem: pessoas, empresas, instituições (FLEURY, 2011).

Houve mudanças em todos os segmentos das organizações. Desde o mais elevado nível estratégico até o setor operacional começou a exigir profissionais atualizados e dotados de conhecimentos que os possibilitassem a atuar nesse mercado sinérgico. Com o profissional de secretariado não poderia ser diferente, haja vista a profissão ser pautada em uma história de transformações e evoluções significativas. O profissional dessa área sempre enfrentou, e vem enfrentando, várias batalhas com o objetivo de mostrar seu real valor à sociedade e ao mundo do trabalho. E, após vários anos de luta, finalmente alcança esse objetivo.

Com as mudanças ocorridas na sociedade, ao longo do tempo, esse profissional também buscou se capacitar para poder acompanhar o ritmo frenético do mundo globalizado. Contudo, embora a carreira de secretário executivo venha crescendo notavelmente, ainda encontra muitas barreiras na sociedade, como estereótipos criados há algum tempo e que ainda são associados à profissão. Lutam pelo respeito e pela real valorização da profissão (FARIA; REIS, 2008). Hoje, porém, pode-se citar como conquistas de maior relevância, dentro do âmbito nacional, a regulamentação da profissão através da Lei n.º 7.377/85, complementada pela Lei n.º 9.261/96, dentre outras, que determinam a formação técnica e superior para o exercício legal da profissão.

A necessidade de se exigir uma formação adequada para o exercício da profissão de secretário é bem óbvia, haja vista que ela já não possui um caráter meramente rotineiro. Foi-se o tempo em que ser secretário era sinônimo de servir cafezinho e arquivar documentos. Nos dias atuais, o perfil do profissional é muito mais que isso, pois além de assessorar, agora o secretário passa a auxiliar no gerenciamento, atuando como ser importante na tomada de decisões dentro das empresas. Cabe ainda mencionar a sua polivalência em atuar nos diversos setores de uma organização, bem como a sua atuação em setores diferentes do foco principal de assessoramento, como a docência, a tradução e interpretação, a organização de eventos, dentre outros.

É claro que, como a profissão de secretário passou a exigir profissionais mais treinados e capacitados, os indivíduos passaram a buscar lugares que os possibilitassem adquirir os conhecimentos e técnicas necessárias para o exercício da profissão. E é nesse contexto que surgem os cursos de graduação em Secretariado Executivo e suas variantes, sendo o primeiro curso superior do país o da Universidade Federal da Bahia, em 1969.

Educação Superior: importância, competências e conhecimentos adquiridos pelo Secretariado

Houve um tempo no Brasil em que se concluir o Ensino Médio significava estar pronto para o ambiente de trabalho, bem como para o mundo adulto. Contudo, o que se percebe atualmente é uma mudança na maneira como os indivíduos encaram a educação. De acordo com Lassance, Grocks e Francisco (*apud* SPARTA; GOMES, 2005), o ensino médio é visto como mais uma etapa na educação escolar, onde o objetivo principal é o ingresso na

educação superior, ou seja, com o passar do tempo houve uma valorização da graduação no país, pois só através dela o indivíduo pode se capacitar e alcançar o mercado de trabalho.

Nesse mundo competitivo, a universidade se tornou a instituição mais preocupada com seus estudantes, proporcionando condições para o desenvolvimento do discente nas mais diversas áreas, tentando desenvolver suas potencialidades e habilidades ao máximo, a fim de atingir um nível de excelência pessoal e profissional para atuar na sociedade e no mercado de trabalho (SANTOS, 2000 *apud* CUNHA; CARRILHO, 2005). Não que o ensino médio tenha perdido seu caráter formador de cidadão, mas a universidade passou a atuar em uma fase específica da vida do indivíduo, facilitando um desenvolvimento integralizado de sua vida pessoal, acadêmica, social, afetiva e profissional (FERREIRA; ALMEIDA; SOARES, 2001).

O curso de Secretariado é formado por dois grupos principais: aqueles que já atuam na área e estão em busca de aperfeiçoamento e enquadramento legal, e aqueles que entram para aprender e exercer a profissão, mas que não têm nenhuma experiência na área. De qualquer forma, tanto para o indivíduo que já atua como para aquele que nunca passou pela faculdade o ingresso no nível superior é de suma importância, não só para dar cumprimento a aspectos institucionais, mas porque é no ambiente acadêmico que vão adquirir conhecimentos tidos como essenciais, a exemplo disso, informática, idiomas; aprenderão a ser eficientes e eficazes, polivalentes, a ter capacidade de decisão organizacional, criatividade, a aprender técnicas e utilizar recursos típicos de sua função, que só são possíveis nesse ambiente. Contudo, a única diferença é que um, além desses conhecimentos explícitos, será detentor de conhecimentos tácitos, mais desenvolvidos com a prática profissional. E o outro só terá esse tipo de conhecimento após o ingresso no mercado.

Aos poucos estes profissionais foram conquistando seu espaço no mercado de trabalho e o mundo começou a valorizar o secretário executivo como um ser dotado de grande conhecimento e ele tem se tornando tão importante quanto os seus executivos, pois estão cada vez mais extraíndo olhares de diversos setores. Por isso, para Maerker (1999), o profissional de secretariado deve ser assim visto e respeitado. O secretário não tem o desejo de substituir nenhum outro de “hierarquia superior”, sua preparação o leva a assumir espaços de liderança e assessoria, compartilhando funções.

O secretário atua como um filtro dentro das empresas onde a maior parte dos problemas é resolvida por ele, sem que precise levá-los para o executivo. Afinal, o secretário é o elo entre a parte estratégica e a operacional. Os níveis mais baixos o veem como uma representação frente à administração superior e a administração, geralmente, o vê como o mais indicado para propagar as decisões aos demais níveis.

No fim, o objetivo do secretário é a total satisfação dos clientes internos e externos, assumindo com credibilidade grandes papéis dentro da organização. Por isso, mais um aspecto de suma relevância na sua profissão, pois ele tem de saber lidar com o público de uma forma excepcional para que administração, funcionários e clientes externos saiam satisfeitos.

Stela Pudo Basluk, vice presidente da Fenassec – Federação Nacional das Secretárias e Secretários asseveraram em entrevista: “Todos os segmentos da indústria, ou do comércio absorvem secretárias e secretários. A tendência hoje é que todas as empresas tenham no seu quadro de funcionários um profissional de Secretariado Executivo.”

Hoje os profissionais buscam ferramentas para administrar o tempo e habilidades para comunicar e trabalhar em equipe. Além disso, é importante lembrar que ter visão holística sobre a empresa torna-o um profissional de excelência na prestação de serviços e com postura aberta às mudanças. Assim, Azevedo

É exigido desse profissional conhecimentos e habilidades em áreas diversificadas, como administração, economia, contabilidade, finanças, marketing, matemática financeira, legislação, recursos humanos, domínio de língua portuguesa, domínio dos idiomas inglês e espanhol, pelo menos – por influência do Mercosul, tecnologia da informática, cultura geral, além de todas as técnicas profissionais necessárias para a execução do seu trabalho. (AZEVEDO, 2000, p. 145).

Diante do exposto, percebe-se que é praticamente impossível a um indivíduo adquirir tais competências e habilidades sem passar pelas cadeiras da educação superior, pois é lá que ele vai aprender e absorver esses conhecimentos técnicos e gerenciais que lhe permitam atuar com qualidade dentro de uma organização. Entre os conhecimentos técnicos estão aqueles que pertencem ao cotidiano e às rotinas administrativas do secretário, que deve sempre está inteirado com as novas tecnologias a fim de facilitar o seu trabalho. Logo, as atividades cotidianas do secretário executivo requerem algumas ferramentas e técnicas secretariais.

Dentre inúmeras competências técnicas exigidas de todo secretário, pode-se citar a organização de reuniões; a gestão documental da empresa; noções de cerimonial, protocolo e etiqueta; organização da vida empresarial e, algumas vezes da pessoal, do executivo, desde agenda e *follow up* até viagens de negócios; redação comercial; informática; idiomas, pois, como diz Pinheiro (2011), o profissional de secretariado executivo necessita possuir domínio de outros idiomas além do seu, a fim de acompanhar o ritmo frenético do mundo globalizado. Já entre as competências gerenciais, estão as que se desenvolvem a partir dos estudos iniciais em Administração, Organização de Sistemas e Métodos, Gestão de talentos humanos, Planejamento estratégico, Marketing, Economia e outros conhecimentos correlacionados com essas áreas.

Como já frisado, nos dias atuais, para exercer a profissão de secretário, o indivíduo deve ter não só os conhecimentos elencados como também aqueles desenvolvidos com sua experiência no mercado de trabalho. Contudo, para se chegar lá e conquistar bons espaços, o ingresso na vida acadêmica é o primeiro e mais importante passo. Assim, cabe ao indivíduo aproveitar ao máximo tudo que for oferecido a ele na educação superior, para sair da universidade com um domínio de conhecimento que o deixe apto a conquistar uma vaga no mercado de trabalho sem grandes dificuldades.

O Perfil do Egresso da Educação Superior, Diversas Possibilidades de Atuação no Mercado de Trabalho e Perspectivas para o Futuro

Tão importante quanto a vida acadêmica, do profissional em questão, é a sua vida após a faculdade, pois é nesse momento que ele vai iniciar a vida profissional, de fato. Esta será, inevitavelmente, reflexo daquilo que foi construído durante a faculdade. Os contatos que fez e as coisas que aprendeu (e como aprendeu) servirão para uma boa colocação no mercado. É nesse momento que ele passa a confrontar e colocar em prática conhecimentos adquiridos em sala de aula.

Em especial, o egresso do curso de Secretariado sai com uma bagagem bastante rica em relação a diversos outros cursos por causa da grade curricular bastante abrangente.

Devido à polivalência da profissão, o Secretário recém-formado sai com conhecimento em diversas áreas como ciências humanas, sociais aplicadas, além dos temas específicos da área secretarial. Mais uma vez, ressalta-se a importância da universidade na formação desse estudante, pois é lá que essa multiplicidade de saberes será colocada de uma forma interdisciplinar, proporcionando um conhecimento globalizante e coeso (PINTO; GUERRA, 2009).

Como já ressaltado, para atuar no mundo globalizado um indivíduo precisa saber ser polivalente, e essa característica de conhecimentos múltiplos, que detém um secretário, faz com que ele seja um profissional cada vez mais respeitado e exigido no mercado. Para assessorar com eficiência, ele precisa conhecer a empresa como um todo e, para tanto, deve possuir conhecimentos em diversas áreas.

Outro motivo importante para que o secretário seja detentor de conhecimentos em diversas áreas é por que, quando recém-formado, ele não sabe em que segmento do mercado vai atuar. O fato é que todas as organizações, sejam públicas ou privadas de segmentos de mercado diversos, corporações próprias ou de terceiros, possuem um executivo, e todo executivo precisa de alguém para assessorá-lo. Ao longo da graduação, o estudante vai perceber que o campo de atuação do secretário executivo é amplo e o curso tem uma ampla gama de conhecimento e que, ao se formar, o leque de possibilidades de atuação no mercado também é muito diversificado. Muitos formados não atuam na área característica do secretariado, a assessoria. No decorrer do curso, alguns se interessam por outras áreas atreladas ao curso e acabam seguindo carreira (FARIA; REIS, 2008).

Dentre as mais variadas opções que um formado em secretariado executivo dispõe para atuar além da assessoria, tem-se a de consultoria, onde ele pode trabalhar de forma autônoma em várias empresas ministrando palestras e consultorias acerca de vários temas correlatos à profissão, como: 5 S; qualidades de atendimento; rotinas administrativas; gestão documental, dentre outros assuntos; tem-se, também, a organização e administração de eventos dos mais variados tipos, principalmente eventos executivos, seminários, simpósios, encontros etc. E, para aqueles formados em Secretariado Executivo Bilíngue e Trilíngue, há também a área de tradução e interpretação de diversas qualidades, principalmente a executiva onde pode servir de intermediário entre interlocutores de nacionalidades diferentes em reuniões, debates e seminários.

Como o curso de Secretariado Executivo também oferece conhecimento em várias áreas, o graduado aumenta as suas possibilidades de atuação no mercado porque pode fazer uma especialização em qualquer segmento das áreas de gestão, economia, marketing etc. Podendo trabalhar em setores de RH, gestão de qualidade, ambiental, escolar e hospitalar, equipe de projetos, economia, logística, relações internacionais e comércio exterior, docência, dentre outras. Enfim, como se pode perceber, possibilidades não faltam para o egresso do curso de Secretariado Executivo.

O fato é que o mercado se tornou um sistema orgânico pautado em várias transformações que não cessam, com o surgimento de tecnologias cada vez mais atualizadas e elaboradas, cresceu e continua crescendo e passando por diversas transformações. Assim como o início da era do conhecimento trouxe consigo mudanças significativas nas estruturas organizacionais e nas relações de trabalho, o da Era da informática já está representando novas mudanças nesse mercado. E, de novo, só resta às organizações e aos profissionais se adaptarem a essa evolução. E, como sempre, o secretário deve ter conhecimento da

importância de sua função dentro da organização e sempre buscar por aperfeiçoamento, como já vem fazendo há um bom tempo. Como diz Moraes (2005), daqui a 2020, os secretários tomarão conhecimento de novas formas de trabalho e com maior complexidade nas responsabilidades assumidas. Espera-se grande especialização e, em decorrência, talvez novas mudanças das diferentes nomenclaturas para a profissão secretária.

Hoje, já é possível projetar a imagem de como será o mercado num futuro não muito distante. Geograficamente, as organizações vão mudar muito, haja vista a tecnologia possibilitar que se contratem pessoas dos mais variados lugares do planeta. Isso representará uma maior competitividade entre os trabalhadores, pois passarão a concorrer não só com os profissionais locais. Logo, haverá uma carência muito grande de capacitação e qualificação e a educação superior será apenas o primeiro passo para suprir essa necessidade.

No que diz respeito à natureza do emprego, também haverá algumas mudanças. As organizações diminuirão a contratação de empregados permanentes, em tempo integral, pois o trabalho delas será pautado em projetos, como já vem acontecendo atualmente, havendo necessidade de se solicitar apenas trabalhadores com qualidades específicas para determinados projetos e pelo tempo que durarem os mesmos. E, como falado, esses trabalhadores poderão ser de qualquer lugar do mundo e caberá ao secretário auxiliar a conexão dessa força de trabalho ainda dispersa (MORAES, 2005). Por isso, mais uma vez, ressalta-se a importância de um secretário possuir uma multiplicidade de conhecimentos para auxiliar nesses diversos projetos, e de ser a graduação o passo inicial para a construção do perfil desse profissional. Contudo, chegará um momento que apenas a graduação não será suficiente, haja vista a profissão estar se tornando cada vez mais complexa.

No futuro, a multiplicidade do secretário nas mais diversas áreas será mais exigida do que já o é agora. Como já explicitado, essa multiplicidade permite ao secretário trabalhar em diversos setores de uma organização e em áreas que divergem da de assessoria. Com isso, surgem novos cargos dentro das organizações que são ocupados pelos formados em Secretariado Executivo. As nomenclaturas desses novos cargos variam de acordo com as organizações e com os países. Uma pesquisa da *Office Team* citada por Moraes (2005) aponta cargos e nomenclaturas já existentes ou projetados para um futuro próximo de ocupações para os formados em Secretariado Executivo em diversos países. Tem-se a seguir:

Workflow Controller (Controlador de Fluxo de Trabalho): serão secretárias que servirão de controle de missão para as empresas, assegurando que colegas trabalhando em vários locais tenham o suporte e os recursos necessários para desempenhar seu trabalho. Esse profissional também facilitará a interação entre equipes e coordenará a transferência e o uso dos recursos da empresa tais como, computadores, equipamentos de comunicações e outras ferramentas tecnológicas. Assemelha-se um pouco com os profissionais que tratam da logística interna da organização e do controle de qualidade.

Resources Coordinator (Coordenador de Recursos): atualmente os escritórios virtuais já são uma realidade e empregam um grande número de pessoas. Contudo, dependem de indivíduos habilitados a reunir os recursos adequados para a realização de um determinado projeto. Esse indivíduo é o Coordenador de Recursos que, por conhecer a empresa e suas metas, saberá onde encontrar o talento necessário, interna e externamente, para atingir objetivos específicos.

Telecommuting Liaison (Agente de Interação): em um ambiente abordado anteriormente, onde as empresas funcionarão à base de projetos e com profissionais de vários lugares do mundo, esse profissional será de extrema importância para estabelecer a

comunicação entre os vários componentes da equipe de trabalho e a própria empresa. Em alguns casos os Agentes de Interação trabalharão com a alta administração para desenvolver políticas de telecomunicações, inclusive ajudando a determinar quais cargos serão os indicados para trabalhos fora do local da organização.

Knowledge Manager (Gestor de Conhecimentos): no escritório do futuro que será mais fluido e baseado em projetos esta figura central servirá como um repositório de informação institucional, história e boas práticas. O Gestor de Conhecimento assegurará continuidade e consistência e ajudará novos empregados e profissionais de projetos a se adaptarem à cultura organizacional, ao mesmo tempo em que assessoram na busca de dados e documentos necessários para desenvolver projetos.

Information Integrator (Integrador de Informação): a rapidez no trabalho já é uma necessidade do mundo globalizado, a rápida recuperação de informação será essencial no local de trabalho de amanhã. Já que os dados serão armazenados em formato eletrônico as empresas necessitarão de bases de dados centralizadas e amigáveis, acessíveis de locais fora da empresa. O Integrador de Informação utilizará habilidades de biblioteconomia especializada em informatização e telecomunicação para coletar, compilar e indexar textos, datas e imagens de maneira que esses materiais sejam facilmente encontrados em pesquisas e projetos.

Pode-se perceber que a abrangência de atuação para o egresso do curso de Secretariado Executivo é muito extensa e que o mercado para o formado nessa área cresceu, vem crescendo e as perspectivas de crescimento são boas. Cabe ao egresso saber qual a possibilidade que melhor se adéqua a seu perfil e buscar desenvolvê-la para se tornar um profissional de excelência.

Conclusão

Como observado no decorrer deste trabalho, a história do profissional de secretariado é pautada em diversas lutas no decorrer dos anos. Houve conquistas significativas no Brasil como a regulamentação da profissão. Hoje, a maior luta dos secretários é pela real valorização de sua profissão, pois, embora isso já venha ocorrendo, ainda é a passos lentos.

O campo de atuação de um Secretário Executivo hoje está muito diversificado em relação ao passado. Com o advento da chamada “era do conhecimento” houve uma mudança significativa no que diz respeito ao mercado internacional. Passou-se a exigir profissionais mais qualificados e capacitados para poder lidar com essa nova realidade. Os profissionais precisam não só possuir conhecimentos técnicos, mas saber utilizá-los. Percebeu-se que a importância da educação superior para a formação do indivíduo, não é apenas por uma questão de regulamentação legal, mas por que a universidade é o principal espaço onde o indivíduo adquirirá conhecimentos que o preparará para atuar no mercado de trabalho e na sociedade, de maneira geral.

O Secretário Executivo, por se tratar de um profissional polivalente, que atua nos mais variados segmentos do mercado, adquire conhecimentos em diversas áreas. Após sua formação, o secretário percebe que a graduação é muito mais ampla do que se pode imaginar, possibilitando-o atuar em diversas outras áreas que não seja apenas a de assessoria.

Face ao exposto, pode-se dizer que a graduação representa um avanço na vida profissional de qualquer cidadão. No que diz respeito à profissão de secretariado, ela foi mais do que necessária, haja vista essa profissão não ser mais aquela meramente rotineira, mas ter

um caráter mais estratégico do que outrora. Sua complexidade faz com que os indivíduos se especializem mais e busquem mais qualificação.

Percebeu-se também que as perspectivas para o futuro profissional de Secretariado são muito boas a médio e longo prazo, fazendo com que a graduação seja uma decisão vital para a atuação do mercado.

Keywords: Higher Education. Secretariat. New profile.

ABSTRACT: Once, be a secretary was synonymous of serving coffee and archive documents. The knowledge era, associated with globalization, resulted in a significant changing in the market and it had changed the profile of this professional who, nowadays, is an important component in the organization, even in decision making, because he is now a professional well-qualified and trained to help the best way possible. In Brazil, the graduation course in Executive Secretariat exists since 1969 and the profession is regulated by Law 7377, from 30/09/1985 and the Law 9261, from 10/01/96. This shows us how the professional is appreciated. This article intends to show how the graduation course is important to the life of an executive secretary, and what characteristics are required by the market of a person who has just finished the graduation course. Also whether to show the scope of the course enabling the performance of the newly formed in many other segments than just as assessor. It was used literature and websites pertaining to the subject to do this article.

Referências

BASLUK, Stela Pudo. **Fragmento do discurso de Stela Pudo Basluk**. Disponível em <http://www.pagepersonnel.com.br/productsApp_pp/EstudoRem/secretarial.pdf>. Acesso em: 29 Jan. 2012.

AZEVEDO, S. I. **Secretária: um guia prático**. São Paulo: Senac, 2000. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-profissao-do-secretariado/29458/>> . Acesso em: 26 Jan. 2012.

CUNHA, S. M.; CARRILHO, D. M. **O processo de adaptação ao Ensino Superior e o rendimento acadêmico**. Psicologia Escolar e Educacional, v. 9, n. 2, 2005. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/pee/v9n2/v9n2a04.pdf>> Acesso em 28 Jan.2012.

FARIA, D. S.; REIS, A. C. G. **Docência em Secretariado Executivo**. FAZU em Revista, Uberaba, n. 5, 2008. Disponível em <<http://www.fazu.br/ojs/index.php/fazuemrevista/article/view/61/55>> Acesso em 29 Jan. 2012.

FLEURY, A. Estratégias, organização e gestão de empresas em mercados globalizados: a experiência recente no Brasil. **Rev. GESTÃO & PRODUÇÃO**, v.4, n.3, dez. 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v4n3/a02v4n3.pdf>> Acesso em: 19 jun. 2011.

MAERKER, S. **Secretária**: a parceria de sucesso. São Paulo: Gente, 1999.

MORAES, Leida Maria Mordenti Borba Leite de. **O futuro da profissão**: um mundo de oportunidades. Disponível em < http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_Leida.htm > Acesso em: 11 fev. 2012.

PINHEIRO, J. R. **Ética e comunicação**: competências para a secretária executiva das multinacionais. Disponível em: < <http://www.upf.edu.br/secretariado/download/Revista2005.pdf#page=71> > Acesso em: 05 Jun. 2011.

PINTO. C. M.; GUERRA, C. A. **Curso técnico em secretariado e estudos extracurriculares**: momentos de leituras dirigidas. Disponível em < <http://www.perguntaserespostas.com.br/seer/index.php/ser/article/viewFile/1782/1187> > Acesso em 29 Jan.2012.

SPARTA, M.; GOMES, W. B. Importância atribuída ao ingresso na educação superior por alunos do ensino médio. **Revista brasileira de orientação profissional**. São Paulo, v. 6, n. 2, dez. 2005 . Disponível em < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1679-33902005000200005&script=sci_arttext&tlng=en >. Acesso em 27 Jan.2012.