

Mercado de trabalho para o profissional de secretariado executivo no município de Cuiabá/MT

Professora MS. Ivonete Fernandes de Souza¹
Gabriel Arcanjo da Silva Filho²

RESUMO

Este trabalho se propôs levantar o perfil do profissional de secretariado executivo de nível superior demandado no mercado de Cuiabá/MT. Para o alcance dos objetivos foi realizada pesquisa secundária em livros, teses, dissertações, artigos e páginas da web de instituições especializadas e pesquisa primária por meio de envio de questionário a empresas situadas no município de Cuiabá/MT. O estudo revelou que para o conjunto das empresas pesquisadas, as qualidades pessoais do profissional são mais importantes do que as habilidades técnicas e as experiências profissionais.

Palavras-Chave: Profissional de secretariado executivo; estudo de mercado; habilidades..

1. INTRODUÇÃO

Até o final da década de 1980 as empresas brasileiras não eram competitivas, porque não era exigência do mercado, entretanto com a abertura da economia brasileira, e com as políticas macroeconômicas dos sucessivos governos o cenário econômico brasileiro mudou drasticamente e as empresas tiveram que se adequar a esta nova situação econômica: estabilidade de preços, fim da indexação econômica e correção monetária, acirramento da concorrência, câmbio flutuante, etc. Segundo Luz (1998) estas mudanças exigem profissionais com capacidades gerenciais diferentes das que vigoraram até então.

Outro aspecto com importantes conseqüências na dinâmica do mercado de trabalho é a célere inovação tecnológica que segundo Chahad (2003) aumentou as exigências das empresas por trabalhadores melhores qualificados. Segundo este autor, “os trabalhadores com pouca escolaridade vão sendo excluídos do mercado de trabalho e substituídos pelos mais capacitados e com maior gama de competências.” (CHAHAD, 2003 p. 207)

Para Farina (1999:21) citada por Batalha et ali (2005) variáveis como preço, qualidade, inovação em produto ou processos, regularidade de entrega, etc. são variáveis-chaves que definem o padrão de concorrência das empresas. O uso destes instrumentos pela empresa dependerá de seu investimento em ativos específicos como o desenvolvimento e consolidação da marca junto aos consumidores e clientes, equipamentos, logística de suprimentos e distribuição, recursos humanos com treinamentos específicos, etc. Observa-se que para esta autora o investimento em recursos humanos é fundamental para o crescimento competitivo das organizações.

¹ Graduada em Economia pela UFMT e mestre em Agronegócios pela UFMS, professora de Economia do IFMT – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso.

² Estudante no curso de Secretariado Executivo do IFMT – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso.

Com isso, as organizações valorizam cada vez mais o seu capital intelectual como gerador de vantagens competitivas, isto é, o fator humano é reconhecido como um ativo importante para a organização. De acordo com Batalha et al. (2005, p. 30) “em pleno século 21, com um ambiente de negócios competitivo, flexibilidade, inovações e trabalhadores com reconhecimento, experiência e habilidades se tornaram os principais fatores de sucesso para o desempenho organizacional sustentado.”

Para Carson et al. (2004) citado por Batalha et al. (2005) a economia baseada no conhecimento está aumentando os ativos intangíveis das organizações, que de acordo com Sveiby (1998) citado por Batalha et al. (2005, p.31) são “o patrimônio organizacional” - que segundo este autor, “é produto das ações humanas ou que depende das pessoas que o integram para continuar a existir”.

Para Batalha et al. (2005) os profissionais precisam se adequar às necessidades das empresas, e para tanto é necessário que invistam nas suas competências e habilidades técnicas e se tornam profissionais qualificados.

Sena, Castro e Lopes (2008) afirmam que o mercado de trabalho exige um profissional proficiente, criativo, participativo, estrategista, articulador em negociações e facilitador de relações interpessoais e intergrupais. Almeida e Teixeira (2001) destacam as mudanças no perfil do profissional demandado pelo mercado, que passa de um especialista para um multi-especialista. Estes autores ponderam que para o alcance de maior eficiência e eficácia do profissional de secretariado algumas qualidades são consideradas indispensáveis, como: iniciativa, dinamismo, atuação, pontualidade e assiduidade, paciência, cultura geral, boa aparência, conhecimento da empresa, qualidade de vida, inteligência e equilíbrio emocional, discrição, lealdade, respeito, intuição, adaptação para o trabalho em equipe, boa comunicação, postura comportamental, atualização, polivalência,. Alguns destes atributos são inerentes ao ser humano o que, para estes autores, evidenciam a necessidade de inter-relação entre o lado técnico e o humano, trabalhando-os de modo a alcançar harmonia na vida e no trabalho.

Sendo assim, o profissional de secretariado, para melhorar a sua empregabilidade³, é obrigado a acompanhar as mudanças e adequar o seu perfil às exigências do mercado. Para tanto, Sena, Castro e Lopes (2008) afirmam que para se aperfeiçoarem estes profissionais “mergulham numa busca incessante por conhecimento, melhorando sua performance profissional nas organizações. Essa busca por conhecimento contribui também para ultrapassarem as fronteiras organizacionais, seguindo outros ramos da profissão, (...)”

Este estudo com o objetivo de levantar o perfil do profissional de secretariado demandado no mercado de Cuiabá realizou um estudo bibliográfico sobre o tema, e uma pesquisa primária em algumas empresas situadas no referido município, conforme exposto na seção dos procedimentos metodológicos.

Além desta introdução o trabalho está dividido nas seguintes seções: 2. Habilidades e competências que discorre sobre os conceitos destes termos; 3. Aspectos da evolução da profissão de secretariado que faz um breve levantamento histórico sobre a profissão; 4 Aspectos legais da profissão de secretariado que apresenta a Lei que ampara a profissão; 5. Procedimentos metodológicos; 6. Resultados da pesquisa; 7. Considerações finais e 8. Bibliografias.

2. HABILIDADES E COMPETENCIAS

O conceito de habilidades para o trabalho ou de empregabilidade não é universal. Algumas definições incluem comunicação, habilidades matemáticas, tecnologia de

³ Para Minarelli (1997) citado por Almeida e Teixeira (2001) empregabilidade é ter possibilidade de conseguir trabalho e remuneração independente da idade e de estar ou não empregado.

informação e comunicação, habilidades pessoais e interpessoais e a capacidade de solucionar problemas. Outras definições, como por exemplo, da *Association of Graduate Recruiters*, incluem habilidades de autoconfiança - autopromoção, saber aproveitar e criar oportunidades, planejamento de ação, saber trabalhar em rede, habilidades de conciliação, de tomada de decisão, de negociação, ter consciência política, saber lidar com a incerteza, focar o desenvolvimento, habilidades de transferir conhecimento adquiridos para diversas situações, autoconfiança. (HAWKINS e WINTER 1995 citados por ZULAUF 2006).

Algumas literaturas ainda incluem atributos pessoais tais como conhecimento, intelecto, vontade de aprender e auto-habilidades e atributos interpessoais tais como comunicação, trabalho em equipe. Zulauf (2006) cita uma pesquisa com empresários em que estes destacaram a importância de atributos pessoais (por exemplo, o entusiasmo e a perseverança) em substituição de habilidades. (DUNNE, 1999a, b citado por ZULAUF, 2006).

As divergências que envolvem o conceito de habilidades de empregabilidade levaram a debates acerca do desenvolvimento e transferência de habilidades. Zulauf (2006) afirma que em meados de 1990 o Department of Employment definiu habilidades-chaves ou básicas como aquelas que podem ser transferidas a uma variedade de contexto. Isto é, as habilidades desenvolvidas podem ser transferidas para os contextos de trabalho.

Para Manfred (1999) as habilidades se classificam em básicas, específicas e de gestão. As habilidades básicas podem ser compreendidas em uma larga escala de atributos que partem de habilidades mais essenciais, tais como ler, interpretar, calcular, até chegar ao desenvolvimento de funções cognitivas que propiciem o desenvolvimento de raciocínio mais complexo. As habilidades específicas relacionam-se estreitamente com o trabalho e dizem respeito aos saberes (saber fazer e saber ser), são exigidas por postos, profissões ou trabalhos em uma ou mais áreas. Já as habilidades de gestão referem-se às competências de autogestão, de empreendimento e de trabalho em equipe.

Para Batalha, et al, (2005. pág. 19) habilidade poder ser entendido como a “capacitação para efetuar determinada tarefa, referindo-se ao domínio de conhecimento sobre determinado assunto, de forma pura e simples.”

O conceito de competência, segundo Loasby (1997) citado por Batalha et al (2005), não está bem definido. Alguns estudiosos consideram os aspectos técnicos mais importantes do que os pessoais. Magalhães et al (1997 p. 14) citado por Batalha et al (2005, p. 18) considerando os aspectos técnicos como os mais importantes, define competência como sendo

“o conjunto de conhecimentos, habilidades e experiência que credenciam um profissional a exercer determinada função. Trata-se de uma abordagem que parece restringir o conceito as questões técnicas relacionadas ao trabalho e a especificidade do cargo.”

Dutra et al (1998) citado por Batalha et al (2005) definem competência como a capacidade de um indivíduo gerar resultados dentro dos objetivos da organização. Para Fleury (1998) citado por Batalha et al (2005) competência significa saber mobilizar, integrar, e transferir recursos, conhecimento e capacidade dentro de um contexto profissional.

O quadro a seguir apresenta as principais diferenças entre os conceitos de habilidade e competências.

Quadro 1 – Diferenças entre conceitos de competência e de habilidade

Conceito	Definição	Mensuração	Características
Competência	Agregação de	Nível de complexidade de atribuições e	Resulta em entregas permanentes, passando

	valor.	responsabilidade.	a integrar o patrimônio de conhecimento da empresa
Habilidade	Saber fazer	Certificação por pessoas/entidades legítimas.	Resulta na capacidade de executar tarefas, atividades e/ou funções.

Fonte: Fleury (1998) citado por Batalha et ali (2005)

Outros estudiosos consideram os aspectos pessoais mais importantes que os técnicos, como Zarifian ((1995, p. 5) citado por Batalha et ali (2005) que atribui maior importância aos atributos que permitam ao profissional lidar com eventos inéditos surpreendentes de natureza singular. O conceito está ligado à premissa de que em “um ambiente dinâmico e competitivo não é possível considerar o trabalho mesmo que englobe a dimensão da equipe como um conjunto de tarefas ou atividades pré-definidas e estáticas.” (BATALHA, 2005).

Enfim, a completude do profissional engloba capacidades, habilidades, conhecimentos, qualidades pessoais e experiências, tanto adquiridas e/ou desenvolvidas nas fronteiras das instituições de ensino quanto na prática da atividade.

3. ASPECTOS DA EVOLUÇÃO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO

A palavra secretária tem origem nas palavras latinas *secretarium* que significa lugar retirado, conselho privado e *secretum* que significa lugar retirado, retiro, solidão, audiência secreta, particular, segredo, mistério. A gênese da profissão não é claramente explicitada na literatura, entretanto, estima-se que sua origem data da Idade Antiga com os escribas. O quadro a seguir sintetiza a evolução da profissão de secretariado⁴.

Quadro 2 – Evolução histórica da profissão de secretariado

Período histórico	Principais características
Antiguidade (Idade Antiga)	Possível origem da profissão. Era exercida pelos escribas que, pelo domínio da escrita, serviam aos governantes, faziam as contas, classificavam os arquivos, redigiam as ordens, eram capazes de receber ordens por escrito e, portanto, encarregados de sua execução. Como o prestígio dos escribas fundamentava-se na habilidade destes com a escrita, o acesso das pessoas a leitura e escrita, propiciada pela democracia, abalou tal prestígio.
Idade Média	A profissão era exercida pelos monges cuja função era de fazer cópias e arquivamentos de documentos
Revolução Industrial	A nova estrutura empresarial instaurada pela Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra a partir de 1760, expandiu a função do profissional de secretariado para assessoria administrativa, fortalecendo assim, o papel que este profissional desempenhava nas empresas.
Primeira Guerra Mundial e Segunda	As duas Grandes Guerras modificaram a estrutura da mão-de-obra industrial. Principalmente nos Estados Unidos e Europa a mão-de-obra feminina passou a fazer parte da

⁴ As informações contidas neste quadro foram adaptadas de diversos autores tais como: NATALENSE (2008); PIÑOL; CASSIANO (2008)

Guerra Mundial	força produtiva industrial, uma vez que os homens estavam servindo na guerra.
A partir da década de 1930 até os dias de hoje	A partir da década de 1930 com a maior inserção da mulher ao mercado de trabalho a profissão de secretariado passou a ser eminentemente feminina. Entretanto, nos dias atuais, este mercado está recebendo um número maior de mão-de-obra masculina. Estima-se que 10% da oferta de mão-de-obra neste mercado é masculina. Em 1997, a ONU reconhece a profissão sendo uma das que mais cresce no mundo.

Após a segunda guerra mundial a profissão de secretária cresceu consideravelmente em função da maior inserção da mulher no mercado de trabalho. A demanda por este profissional origina-se de todos os portes e tipos de empresas – desde grandes multinacionais a pequenas empresas.

No Brasil, segundo Natalense (2008), a mulher só começou a atuar como secretária a partir da década dos anos 50, com a chegada das multinacionais, cuja cultura organizacional já estava habituada com a presença feminina.

4. ASPECTOS LEGAIS DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO

A profissão, que pode ser exercida por trabalhadores de níveis técnico e superior, é regulamentada por Lei desde 1985 (Lei 7.377 de 30 de setembro de 1985 e Lei 9.261 de 11 de janeiro de 1996) e para exercê-la é necessário que o profissional cadastre-se junto à Superintendência Regional do Trabalho (SRT).

Segundo estas Leis para se exercer a profissão de Secretário Executivo o profissional deve ser diplomado no Brasil por curso superior de secretariado, reconhecido na forma de lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei. A Lei ainda permite que exerça a profissão os portadores de qualquer diploma superior que, na data de início da vigência da citada Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas nesta Lei.

Conforme as mesmas Leis, pode-se exercer a profissão o portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º grau (ensino médio) ou o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data de início da vigência da segunda Lei (1996), houver comprovado através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante trinta e seis meses, das atribuições mencionadas na citada Lei.

Embora a Lei regulamente as funções do profissional de Secretariado o que se percebe é que o maior regulamentador é o mercado, isto porque a Lei é inflexível, entretanto o mercado é altamente flexível e mutável. A cada mudança no ambiente organizacional e externo das empresas seus colaboradores devem se qualificar para atender às novas exigências.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o levantamento de dados primários foram enviados questionários para 805 empresas localizadas em Cuiabá, destas 68 responderam, entretanto somente 62 questionários foram totalmente respondidos atendendo aos objetivos da pesquisa. Os questionários foram enviados às empresas primeiro por meio de correio eletrônico, utilizando um endereço institucional como endereço de remetente e, depois da constatação da não devolução dos

mesmos por parte das empresas, foram enviados por meio do correio postal, utilizando os endereços dos guias de empresas da FECOMERCIO/MT e do IEL/MT que contém endereços de empresas no estado de Mato Grosso.

Os questionários respondidos corretamente foram tabulados no programa MINITAB 14 e no EXCEL para elaboração de gráficos e tabelas que subsidiaram a análise dos dados.

No questionário foi solicitado às empresas que classificassem as habilidades e as características pessoais do profissional de secretariado demandado por elas, por ordem de grau de importância: nenhuma importância, pouca importância e muita importância. Cada grau de importância recebeu um número que o classifica na ordem crescente, isto é: 1 para nenhuma importância, 2 para pouca importância e 3 para muita importância.

Como foram respondidos 62 questionários a pontuação mínima que demonstra que a habilidade não possui nenhuma importância é de 62 pontos; a pontuação que demonstra que a habilidade possui pouca importância é de 124 e a pontuação que demonstra que a habilidade possui muita importância é de 186.

A somatória dos valores determinados pelas empresas na atribuição do grau de importância em cada habilidade e características pessoais demonstra o quanto esta é relativamente importante no conjunto das empresas. O quadro a seguir demonstra as forma pela qual o cálculo foi realizado.

Quadro 3 - Modelo do cálculo ponderado do grau de importância das habilidades e características pessoais do profissional de secretariado

Conhecimento em finanças				
Grau de importância	Nenhum	Pouco	Muito	Pontuação total
Número de empresas	4	40	17	
Cálculo	1 X 4 = 4	2 X 40 = 80	3 X 17 = 51	135

Na pesquisa secundária foram utilizados livros, revistas, dissertações, teses, artigos e páginas na web de órgãos oficiais e afins.

6. RESULTADOS DA PESQUISA

6.1 Caracterização das empresas

As 62 empresas que participaram da pesquisa foram caracterizadas segundo os critérios de localização, ramo de atividade, porte, mercado que atua, se possui secretária(o) e o número de secretária(o) de nível técnico e superior.

Localização: todas as empresas localizam-se em Cuiabá/MT.

Ramo de atividade: do total das empresas, o setor de comércio participou com 27%, o de indústria com 21%, órgão público com 18%, agropecuário 3% e de serviços com 30%.

Porte da empresa segundo o faturamento anual: do total das empresas 21% foram classificadas como pequena empresa, 16% como microempresa, 31% como média empresa, 23% como grande empresa, 2% como multinacional, e 8% não tiveram o porte declarado.

Mercado que atua: quanto ao mercado de atuação, 23% das empresas declararam que atuam somente em Cuiabá e Várzea Grande, 45% declararam que atuam no mercado do Estado de

Mato Grosso, 26% declararam que atendem no mercado nacional e 6 % declararam que atuam no mercado internacional.

Possui secretária(a): quando questionadas se possui secretária, 77% das empresas declararam que possuem secretária(o) e 23% que não possuem.

Número secretária(o) de nível técnico que a empresa possui: do total de 48 empresas que declararam possuir secretária(o), 46 informaram que têm no seu quadro de pessoal secretária(o) de nível técnico. Destas, 54% informaram que possuem somente um(a) secretário(a), 17% que possuem dois(duas), 10% que possuem entre três e cinco e 17% que empregam mais de seis secretárias(os).

Número de secretária(o) de nível superior que a empresa possui: do total de 48 empresas que informaram empregar secretária(o), 26 declararam empregar secretária(o) de nível superior. Destas, 50% possuem somente um deste profissional, 15% possuem dois, 20% possuem entre três e cinco e 15% declararam possuir mais de seis deste profissional.

6.2 Caracterização do profissional de secretariado demandado no mercado de Cuiabá/MT

Esta seção apresenta o grau de importância das qualidades pessoais, das habilidades e das experiências adquiridas pelo profissional de secretariado de nível superior demandado no mercado de trabalho de Cuiabá/MT. O grau de importância de cada uma poderá ter valor mínimo de 62 pontos, se todas as empresas considerarem que a habilidade em questão não possui nenhuma importância e valor máximo de 186 pontos se todas as empresas considerarem que a habilidade em questão possui muita importância.

A tabela a seguir apresenta as habilidades, as qualidades pessoais e as experiências com as respectivas pontuações, que classificam os graus de importância atribuídos no conjunto das empresas e os respectivos valores do desvio-padrão. Quanto a este, a proximidade com o zero, significa menor dispersão em relação à média da habilidade ou qualidade pessoal em questão, apontando um relativo consenso em relação às respostas obtidas no conjunto das empresas. O contrário, isto é, quanto mais distante de zero, significa uma maior distância em relação ao valor zero e, portanto, maior é a dispersão indicando divergências quanto às respostas das empresas.

Tabela 1 – Ordenação, segundo a pontuação e o desvio-padrão das habilidades, das qualidades pessoais e dos conhecimentos.

Posição geral	Habilidades/conhecimentos/qualidades pessoais	Pontuação	Desvio padrão
1	Capacidade para expressar suas idéias de forma escrita	181	0,908
2	Possuir senso de organização	179	0,967
3	Uso correto da Língua Portuguesa	178	0,952
4	Capacidade para expressar suas idéias oralmente	178	0,916
5	Possuir iniciativa	178	0,969
6	Possuir alto padrão moral/ético	174	0,975
7	Capacidade para escrever relatórios técnicos e memorandos	173	0,923

8	Capacidade para falar clara e concisamente sobre uma informação técnica	172	0,923
9	Capacidade para lidar com <i>stress</i> /falha/rejeição	171	1,026
10	Trabalho em grupo	170	0,994
11	Capacidade de utilização de softwares em geral (planilhas, editores, banco de dados, etc.)	168	0,941
12	Conhecimento de organização e métodos	157	0,826
13	Conhecimento em organização empresarial	155	0,821
14	Experiência em Secretariado Executivo	153	1,127
15	Conhecimento em gestão da qualidade	149	0,864
16	Capacidade de planejamento estratégico e implementações de ações	148	0,926
17	Liderança	147	1,008
18	Organização e execução de eventos	145	1,053
19	Conhecimento em Marketing	144	0,901
20	Conhecimento em gestão de RH	144	0,827
21	Conhecimento em legislação	138	0,7718
21	Capacidade de assessorar processos de análise e desenvolvimento de novos empreendimentos	137	0,914
22	Conhecimento em logísticas	137	0,7528
23	Conhecimento em finanças	135	0,814
24	Conhecimento em microeconomia	135	0,866
25	Capacidade de utilização de softwares específicos (contabilidade, análise financeira, pesquisa operacional)	134	0,957
26	Experiência acadêmica	133	1,109
27	Secretariado executivo	131	1,170
28	Conceito de contabilidade	130	0,7866
29	Capacidade assessorar os gestores de desenvolvimento de produtos e <i>lay-out</i>	129	0,999
30	Estágio durante a Faculdade	128	1,067
32	Conhecimento em gestão ambiental	128	0,851
33	Conhecimento em matemática financeira	126	0,853
34	Conhecimentos de Língua Inglesa	123	0,902
35	Em outra área de trabalho	119	1,015
36	Conhecimento de Língua Espanhola	114	0,897
37	Conhecimento em planejamento e controle de	112	0,7721

	produção		
38	Conhecimento em macroeconomia	110	0,802
39	Conhecimento em economia internacional	99	0,7216

Observa-se na tabela que a nenhuma habilidade foi atribuída o valor mínimo de grau de importância e a nenhuma foi atribuída o valor máximo de grau de importância.

A tabela 3 ordena os resultados por grupos de habilidades, de qualidades pessoais e de conhecimentos, segundo as médias de pontos de cada um.

Tabela 2 – Ordenação dos grupos das habilidades, das qualidades pessoais e dos conhecimentos segundo a pontuação média e a posição.

HABILIDADES/QUALIDADES PESSOAIS E CONHECIMENTOS	PONTUAÇÃO MÉDIA	POSIÇÃO
QUALIDADES PESSOAIS	170	1°
COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	160	2°
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	151	3°
CONHECIMENTO TÉCNICO EM SECRETARIADO	149	4°
GESTÃO	138	5°
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	128	6°
ECONOMIA	115	7°
MÉDIA GERAL	144	

Observa-se na tabela 3 que, as competências subjetivas são as mais valorizadas pelo conjunto de empresas que participaram da pesquisa, e as competências técnicas juntamente com a experiência profissional são as menos valorizadas.

As qualidades pessoais são competências que dotam o profissional de capacidade de ação proativa que é muito demandada pelas empresas em função das céleres mudanças de âmbitos tecnológicos, econômicos, sociais, etc. que ocorrem em todo mundo globalizado.

Na segunda posição, ficaram as habilidades de comunicação e expressão tanto de forma oral, quanto de forma escrita. O profissional de secretariado exerce o importante papel de elo facilitador do fluxo de informação entre os gestores e os demais agentes internos e externos à empresa. Com isso, seja em idioma nacional ou estrangeiro, uma comunicação eficiente faz-se necessário para o alcance dos objetivos empresarias.

As habilidades nas áreas de sistema de informação, que se referem à capacidade de usar softwares gerais e específicos, ficaram em terceiro lugar com pontuação pouca acima da média geral, enquanto que, o grupo de habilidades composto pelas habilidades chaves do profissional de secretariado ficou em quarto lugar, com 149 pontos.

O grupo de habilidades específicas da área de secretariado posicionou-se no quinto lugar com 149 pontos, ficando um pouco acima da média que é de 144 pontos.

O grupo de habilidades da área de gestão ficou em quinto lugar com 138 pontos, isto é 6 pontos abaixo da média geral. O grupo de habilidades desta área é muito importante na atuação do profissional de secretaria, uma vez que, com elas tal profissional pode assessorar os gestores em diversas atividades, tais como: organizar os recursos humanos e os recursos

físicos necessários no processo produtivo; facilitar o fluxo de informações para facilitar as tomadas de decisões; organizar o *lay-out* dos escritórios e assessorar na organização do *lay-out* do setor produtivo; assessorar o processo de execução de projetos; assessorar a gestão da qualidade; assessorar na formulação de organograma, fluxograma, etc.

A experiência profissional, que ocupou o sexto lugar com 128 pontos, demonstra que as empresas pesquisadas no seu conjunto não dão muita importância a este conhecimento, possivelmente porque preferem elas mesmas treinarem os seus funcionários de acordo com sua demanda.

O grupo de habilidades na área de Economia (Microeconomia, Macroeconomia e Economia Internacional) recebeu pontuação de 115, ficando em último lugar dentre os grupos de habilidades, conhecimentos e qualidades pessoais e abaixo da média de 144 pontos. O domínio do conhecimento desta área é de suma importância para os gestores e seus assessores, pois os acontecimentos que ocorrem no âmbito do mercado em que a empresa atua, no âmbito macroeconômico e de economia internacional afetam direta ou indiretamente a empresa. Neste sentido, algumas empresas que participaram da pesquisa parecem que ainda não apreenderam a importância destas habilidades para a melhor atuação do profissional de secretariado.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Alguns fatores, tais como a globalização e os avanços tecnológicos nas áreas de telecomunicações e transporte transformaram o ambiente de atuação das empresas, com importantes reflexos no seu ambiente organizacional. Com isso, as empresas têm demanda profissionais com habilidades específicas, mas capazes de transitar em outras áreas do conhecimento. Desta forma, algumas características resumem o perfil do profissional de secretariado demandado no mercado de Cuiabá:

- Possuir visão sistêmica, isto é, que integra todos os setores da empresa bem como, esta com o ambiente externo a ela.
- Possuir capacidade de comunicação com os agentes internos e externos à empresa.
- Possuir qualidades pessoais que levam à conduta ética, moral, cooperativa e proativa.
- Possuir conhecimentos técnicos específicos da área.
- Possuir conhecimentos de outras áreas suficientes para o desenvolvimento das atividades com eficiência.

Este estudo conclui que todas as habilidades, todas as qualidades pessoais e todos os conhecimentos, que caracterizam o profissional de secretariado e apresentados às empresas pela pesquisa, são importantes na determinação do perfil deste profissional demandado no mercado de Cuiabá. Destarte se as instituições de ensino, que oferecem este curso, almejam preparar um profissional que atenda a demanda de mercado devem oferecer habilidades nas áreas detalhadas pela pesquisa bem como desenvolver atividades interdisciplinares, tais como, atividades de compreensão e produção de textos e atividades de expressão oral.

8. BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Ivanilda B. & TEIXEIRA, Kelly C. Impacto do processo de globalização no perfil do profissional de secretariado executivo e nas relações interpessoais no trabalho. Monografia (Universidade do Vale do Paraíba). São José dos Campos, SP. 2001

BATALHA, Mário O. et al. Recursos humanos e agronegócio: a evolução do perfil profissional. Jaboticabal: Novos Talentos, 2005.

CHAHAD, José Paulo Zeetano. Tendências recentes no mercado de trabalho: pesquisa de emprego e desemprego. São Paulo, v. 17, n. 3-4, Dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000300021&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 24 Mar. 2009.

LUZ, Talita Ribeiro da. Competências gerenciais requeridas em ambiente de mudanças. In: IX ENANGRAD, Itu, SP, 1998. In: Anais eletrônico. Itu, SP: 1998. Disponível em: <http://www.angrad.org.br/cientifica/artigos/artigos_enangrad/pdfs/ix_enangrad/competencias_gerenciais.PDF>. Acesso em: 25/04/2009.

MANFREDI, Silvia Maria. Trabalho, qualificação e competência profissional - das dimensões conceituais e políticas. *Educ. Soc.* [online]. 1999, v. 19, n. 64 [cited 2009-03-18], pp. 13-49. Available from: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73301998000300002&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0101-7330. doi: 10.1590/S0101-73301998000300002.

NATALENSE, Liana. A secretária do futuro. São Paulo: Qualitymark, 1998.

PIÑOL, Susana Taulé & CASSIANO, Reinaldo Mesquita. Secretariado Executivo: Expansão do Curso e Perfil dos Alunos em Rondonópolis-MT. Disponível em: www.inpeau.ufsc.br. Acessado em: 24/11/2009.

SENA, Andréia; CASTRO, Maria Gabriela Sousa & LOPES, Rosaide Rosa de Souza. A ascensão da carreira de profissionais de secretariado executivo. Disponível em: <http://www.dasecretariado.ufba.br/art%20rosa.pdf>. Acessado em 15/01/2010.

ZULAUF, Monika. Ensino superior e desenvolvimento de habilidades para a empregabilidade: explorando a visão dos estudantes. *Revista Sociologias*, Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/dez 2006, p. 126- 155.