

O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DE NÍVEL SUPERIOR DEMANDADO NO MERCADO BRASILEIRO

Jéssica Talita de Souza
jessica.talita91@hotmail.com
IFMT

Ivonete Fernandes
ivonete.fernandes@gmail.com
IFMT

Resumo: Este trabalho objetivou analisar o mercado de trabalho do profissional de Secretariado de nível superior, levantando o perfil demandado no mercado nacional segundo a visão do próprio profissional. Para o alcance dos objetivos foi realizada uma revisão da bibliografia pertinente e pesquisa em fontes primárias com aplicação de questionário junto a profissionais de empresas localizadas em diversos estados brasileiros. Os resultados demonstraram que: todas as competências e qualidades pessoais do profissional de Secretariado de nível superior são valorizadas pelas empresas; que as qualidades pessoais deste profissional são mais valorizadas que as habilidades e competências. Outra importante constatação é que o mercado demanda um profissional com competências diversificadas, mas que as mais valorizadas referem-se às áreas de linguagem e técnicas secretariais.

Palavras Chave: Mercado de trabalho - Secretário(a) - Executivo(a) - Competências -



1. INTRODUÇÃO

A era pós-industrial fomentou grandes mudanças no contexto empresarial. Podemos perceber historicamente uma enorme evolução no ambiente de trabalho das organizações. O fenômeno da globalização não tem uma data específica, no qual podemos dizer o seu início, mas é um processo de constante mutação da economia mundial juntamente com as transformações tecnológicas. De acordo com Zebral Filho (1997, p.25) O termo “globalização” é largamente usado para designar, de modo geral, o conjunto de mudanças em que embarcam as economias modernas e que se manifestam em diversas esferas da vida pública e privada. Dessa forma, as exigências do mercado fizeram com que as empresas demandassem profissionais munidos de múltiplas competências, relacionadas a comportamento, conhecimentos e habilidades. Segundo Veiga (2010, p.14) A revolução técnico científica e a globalização colocaram na ordem do dia novas estratégias de valoração das mercadorias com incorporação de valores intangíveis, tais como a marca, a ética e o desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto e acompanhado essa evolução do mercado globalizado, o perfil de secretariado Executivo está sendo delineado, exigindo um profissional multifuncional, polivalente, capaz de resolver bem os problemas e não os deixando aparecer dentro do ambiente de trabalho. Capaz de lidar e acompanhar as mudanças que ocorrem constantemente no âmbito empresarial. Segundo Neiva e D’Élia (2010) O secretário (a) está inserido no processo gerencial das empresas, como o profissional vital, para trabalhar ao lado do poder decisório, otimizando resultados, times, projetos, virtualmente e nas múltiplas opções que o novo mercado de trabalho oferece a todos os profissionais.

Segundo Natalense (1998) o secretário está assumindo uma postura profissional de empreendedor, pois é criativo, tem iniciativa e mostra-se capaz de tomar decisões, com ideias práticas e inovadoras para o dia-a-dia. Em virtude do seu desempenho profissional e de sua capacidade de pensar estrategicamente, o Secretário tem-se colocado em um novo patamar, no qual consegue compreender a dinâmica de todos os projetos com os quais o Executivo esteja comprometido, sendo-lhe desta forma, delegadas responsabilidades e desafios, a partir daí passa a assumir cargos de gestão.

Segundo Medeiros (1995) secretário é um profissional que assessora o executivo, transmite-lhe informações e executa as tarefas que lhe são confiadas. O secretário transformou-se, no mundo moderno dos negócios e nessa era de globalização da economia, em assistente executiva que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade. Através de pesquisas e estudos realizados, podemos entender que no mundo contemporâneo, o Secretário é totalmente polivalente, assessor, proativo, flexível, responsável, tem bom senso, iniciativa, competência, postura profissional, dinamismo, agente facilitador e tantos outros predicativos. Com isso, não faltaram gestores para enxergar tais mudanças de comportamento e ingressar o profissional de Secretariado para outros desafios.

O perfil do profissional de Secretariado acompanha as mudanças, expectativas e globalização exigindo uma postura aberta para essas mudanças e uma atitude empreendedora no desempenho de suas funções. Podemos evidenciar que nas estruturas organizacionais ter crescido a referencia a este profissional nas organizações modernas, atingindo os objetivos que tem sustentando as grades curriculares dos cursos de Secretariado Executivo no Brasil, os quais buscam dar uma visão mais atuante ao Secretário (a) Executivo (a). Assim este profissional deve ser preparado para desempenhar, com competência as tarefas peculiares á profissão, contribuindo para melhoria da qualidade e maior produtividade nas cooperações.

Os Secretários (as) Executivos (as) que pretendam atuar neste contexto empresarial deve buscar eficiência e eficácia nas rotinas e atribuições que são designadas a seu cargo. Diante deste novo perfil, é o assessor executivo, o responsável por várias atividades organizacionais, até as mais elaboradas como assessor, gestor e cogestor.

Este trabalho tem como objetivo analisar o mercado de trabalho do profissional de secretariado de nível superior, levantando o perfil necessário a este profissional para a execução de suas atividades na empresa, segundo a visão do próprio profissional. Como procedimento metodológico, foram realizadas pesquisas primárias e secundárias. Estas referem-se ao estudo de diversas bibliografias que tratam do assunto. Aquelas foram realizadas com aplicação de questionários junto a profissionais localizados nos municípios mato-grossense de Cuiabá e Várzea Grande e junto a profissionais de outros estados que estavam presentes no XVIII CONSEC - Congresso Nacional de Secretariado e VI SIMISEC - Simpósio Internacional de Secretariado XVIII, realizado em Belo Horizonte/MG.

2. UMA BREVE HISTÓRIA DA PROFISSÃO DO SECRETARIADO

A profissão de Secretariado surgiu nas civilizações antigas, estudos e pesquisas realizadas comprovam que os escribas foram os primeiros a exercer a função de secretário, através de suas atividades. Eles dominavam a escrita, faziam as contas, arquivavam redigiam as ordens. A profissão de secretário teve sua atuação destacada em toda a idade média. Com o decorrer dos anos, houve inúmeras transformações, uma grande mudança foi que a profissão deixou de ser predominantemente masculina, passando a ser em meados do século XX, o sexo feminino mais atuante no mercado de trabalho. SÁLA (2008).

No período da Idade Média a função do secretário quase desapareceu por completo no ambiente organizacional, em face das condições políticas, econômicas e sociais. As funções eram exercidas, em parte, pelos monges nos mosteiros. Na verdade, os monges não eram exatamente secretários, mas copistas. Com o ressurgimento do comércio na Idade Moderna, a necessidade do papel e da função do secretário reaparece, integrando-se à estrutura organizacional das empresas e permanece em evolução até os nossos dias. Na Europa e nos Estados Unidos, a mulher passa a atuar de forma significativa, a partir das duas Guerras Mundiais. Neste período, as empresas com uma estrutura industrial e empresarial desenvolvida tiveram que contratar mão de obra feminina, visto que, os homens foram desviados para lutar nos campos de batalha. SÁLA (2008)

No Brasil, percebemos a atuação da mulher como secretária a partir da década dos anos 50, com a chegada das multinacionais, cuja cultura organizacional já estava habituada com a presença da mulher. SÁLA (2008).

De acordo com Natalense (1998, p. 7-10) O desenvolvimento da profissão de secretariado no Brasil, acompanha o desenvolvimento gerencial e revela as características organizacionais, sociais e mercadológicas de cada década.

Quadro 1 - EVOLUÇÃO DO SECRETÁRIO (A) AO LONGO DOS ANOS

Anos 50	A secretaria executava apenas algumas técnicas secretariais como: taquigrafia, datilografia, arquivo, atendimento telefônico e anotações de recados.
Anos 60	Início do treinamento gerencial - ter um secretário passa a ser um status – houve uma valorização na mentalidade do empresário brasileiro



Anos 70	O secretário é visto como um membro ativo na gerencia, participando de programas de desenvolvimento mais elaboradas, atuação mais dinâmica e abrangente – ganha o respeito nas organizações.
anos 80	O despertar da era da qualidade e da informática – ação conjunta ente o chefes e os secretários (administração participativa). Um time de dois, o trabalho passa a ser em equipe.
Anos 90	As megatendências obrigam um repensar destes profissionais. Desaparece a moça elegante, bem vestida e apenas digitadora. Nasce um novo perfil: Gestor, Assessor, Empreendedor e Consultor. A era de competência, pessoas polivalentes e atualizadas, capacidade produtiva, em busca de resultados. Que não só recebe ordens, mas orienta e dá opiniões. Deixa de ser propriedade particular do gerente a quem assessora e, passa a ser um membro de uma organização.

Fonte: Adaptado de SÁLA (2008)

3. HABILIDADES E COMPETENCIAS

Quando falamos em organizações é preciso relacionar as habilidade e competências aos papéis que devem ser desempenhados pelas pessoas. Com transformações ocorridas nos últimos anos, novos e múltiplos desafios aparecem nas empresas, como as mudanças no ambiente organizacional, que são originadas da globalização de mercados emergentes, evolução e intensificação do uso de tecnologias da informação e de comunicação.

O profissional de secretariado como todo profissional é obrigado a se adaptar a todo esse ambiente heterodoxo das empresas para acompanharem às novas mudanças e quanto maior a complexidade mais recursos são necessários à sua sobrevivência e seu crescimento. Toda organização deve ter uma equipe cujos participantes tenham capacidade de contribuir com suas habilidades e competências que serão necessárias para alcançar os objetivos da empresa.

De acordo com Chiavenato (2003, p.03) "Uma habilidade é a capacidade de transformar conhecimento em ação e que resulta em um desempenho".

Segundo Vergara (2010, p.38) "competências é uma capacidade específica de executar uma ação em um nível de habilidade que seja suficiente para alcançar o efeito desejado".

Segundo Resende (2000, p.56):

Competência é a transformação de conhecimentos, aptidões, habilidades, interesse e vontade, em resultados reais e práticos, pois quando um indivíduo tem conhecimento e experiência e não sabe aplicá-los em favor de um objetivo, de uma necessidade ou de um compromisso, significa que este indivíduo não é realmente competente. Nesse sentido, a competência é resultado da união de conhecimentos (formação, treinamento, experiência e auto-desenvolvimento) com comportamentos (habilidades, interesse e vontade).

O quadro abaixo sintetiza as principais diferenças conceituais entre habilidades e competências.

Quadro 2- Diferença entre conceitos de competências e habilidade

Conceito	Definição	Mensuração	Características
Competência	Agregação de valor	Nível de complexidade de atribuições e responsabilidade	Resulta em entregas permanentes, passando a integrar o patrimônio de

			conhecimento da empresa.
Habilidades	Saber fazer	Certificação por pessoas/entidades legítimas.	Resulta na capacidade de executar tarefas, atividades e/ou funções.

Fonte: Batalha et ali (2005), citado por Souza Filho (2012)

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1. CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS

As 77 empresas que participaram da pesquisa secretariado foram caracterizadas pelos seguintes critérios: localização, ramos de atividade, classificação por receita operacional anual, quantidades de funcionários que atuam na empresa, mercado onde a empresa oferece o produto e quantas secretarias de nível superior atuam na empresa.

Localização: 51% dos inquiridos são profissionais que atuam em empresas localizadas em Cuiabá e Várzea Grande/ MT, 12% atuam em empresas localizadas no Estado do Ceara/CE, 8% dos profissionais atuam no Estado de Minas Gerais/MG, 7% atuam no estado do Piauí/PI, 5% dos pesquisados no estado do Paraná/PR, 4% atuam no estado do Rio de Janeiro/RJ, 3% atuam no estado da Bahia/BA e 3% dos pesquisados atuam no estado do Espírito Santo/ES, os demais profissionais pesquisados equivalem a 1% e atuam nos Estados de São Paulo/SP, Sergipe/SE, Rio Grande do Sul/RS, Roraima/RR, Maranhão/ MA e Amazonas/AM.

Ramo de atividade: do total de empresas, 31% pertence a Órgãos públicos, 21% do setor das indústrias, 20% do setor de serviços, 15% do setor comércio, 11% do setor bancário, 1 % do ramo de agropecuário (exclusivamente produção rural) e 1% a instituição Religiosa.

Classificação por receita operacional anual: do total de empresas pesquisadas 31% foram classificadas como média empresa (Maior que R\$ 16 milhões e menor ou igual R\$90 milhões), 23% como grande empresa (Maior que R\$ 300 milhões), 19% média - grande empresa (Maior que R\$90 milhões e menor ou igual R\$ 300 milhões), 13% como multinacional, 8% pequena empresa (Maior que R\$2,4 milhões e menor ou igual a R\$ 16 milhões), 4% microempresa (Menor ou igual R\$ 2,4 milhões) e 2% como religiosa.

Quantidade de funcionários que atuam na empresa: do total pesquisado, 69% possuem acima de 100 funcionários que atuam na empresa, 19% possuem entre 21 a 100 funcionários, 10% possuem entre 10 a 20 funcionários e 2% possuem 1 a 9 funcionários.

Mercado que atua: do total de inquiridos, 31% das empresas atuam somente em Cuiabá e Várzea Grande, 13% declaram que atuam no mercado do estado de Mato Grosso, 31 % atuam no âmbito nacional, 15% declaram que atuam no MERCOSUL e 4% declaram atender outros mercados internacionais.

Total de secretarias executivas atuantes nas empresas: do total de 48 respondentes das empresas pesquisadas, 41% possuem em seu quadro funcional uma secretaria executiva, 4% declaram empregar duas secretarias executivas, 6% declaram ter três secretarias executivas no seu quadro de funcional, 2 % possuem quatro secretarias executivas e 42% informaram possuir em seu quadro funcional 6 ou mais secretarias executivas.

4.2. CARACTERIZAÇÃO DO PROFISSIONAL

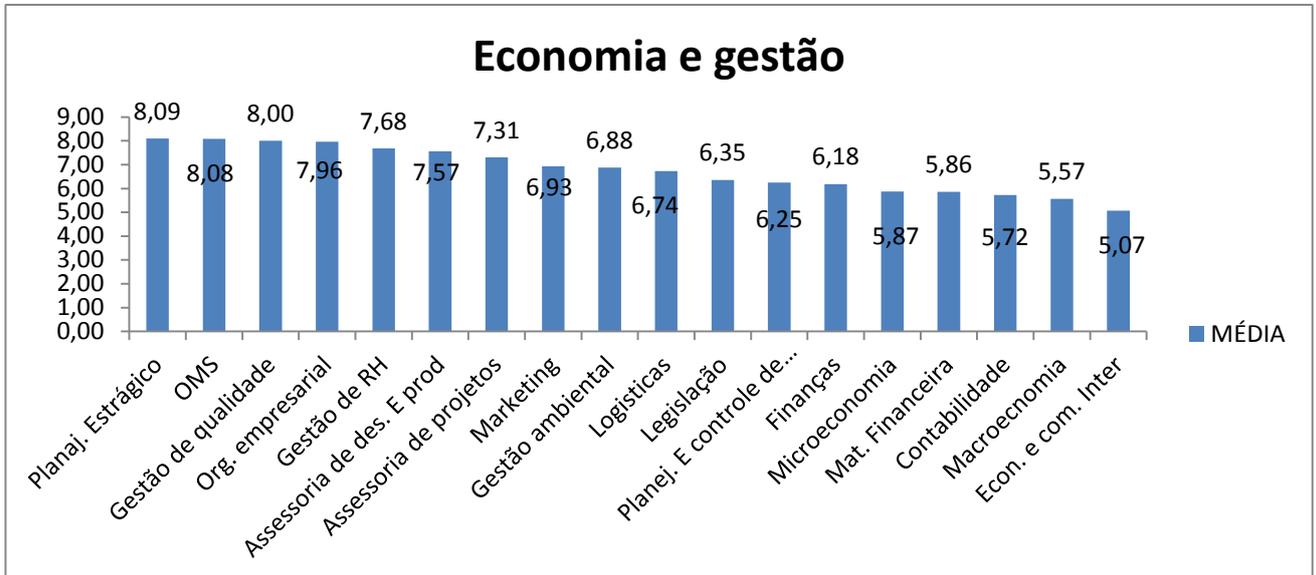
Na pesquisa realizada foram inquiridos 77 pessoas, todos os pesquisados possuem nível superior. Do total, 34% dos questionados são formados na área da gestão, 32% são formados na área de secretariado executivo, 9% são formados em letras, 6% são formados na área de secretariado executivo e possui outra graduação, destes 7% são graduados em letras, 4% são formados em direito e 19% são formadas em outras áreas como exatas, humanas, saúde. Do total de 77 pesquisados 57% possui especialização e dos 57% pesquisados que possui especialização, 11% pós-graduação (mestrado).



Do total dos pesquisados 30% tem a faixa salarial entre 5 a 10 salários mínimos, 29% declaram receber entre 3 a 5 salários mínimos, 24% tem a faixa salarial entre 1 a 3 salários mínimos e 18% declaram receber acima de 10 salários mínimos.

Do total de 42 respondentes, 21% declaram ser fluente na língua inglesa.

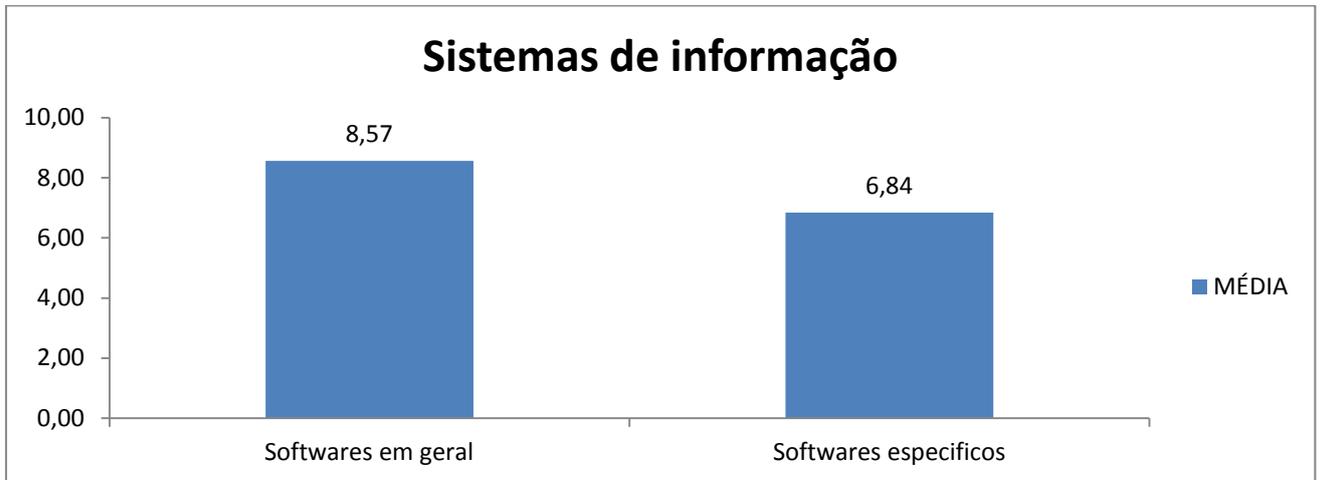
Gráfico 1 – Competências nas áreas de Economia e Gestão



Considerando que a pontuação máxima para cada competência é de grandeza (10) e mínima de 0 (zero), sendo a média igual a 5 (cinco), pode-se observar no gráfico1, referente às áreas de economia e gestão, que as maiores competências elegidas pelos inquiridos foram o planejamento estratégico, implantações de ações nas áreas de organização, métodos e sistemas e gestão da qualidade, com pontuações próximas de 8 (oito); as menores pontuações elegidas foram para as competências de contabilidade, macroeconomia e economia e comercio internacional sendo que esta ficou com pontuação muito próxima da média. Todas as competências possuem importância para a realização das atividades dos profissionais de secretariado, uma vez que apresentam pontuação acima da média, entretanto, ficou claro, pelo ranking das competências, que as empresas buscam profissionais que tenham capacidade de resolver os problemas que se apresentam no âmbito interno da empresa. Aqueles conhecimentos de áreas que envolvem a empresa com pressões externas, tais como macroeconomia, e economia e comércio internacional, são menos demandados do profissional de secretariado.

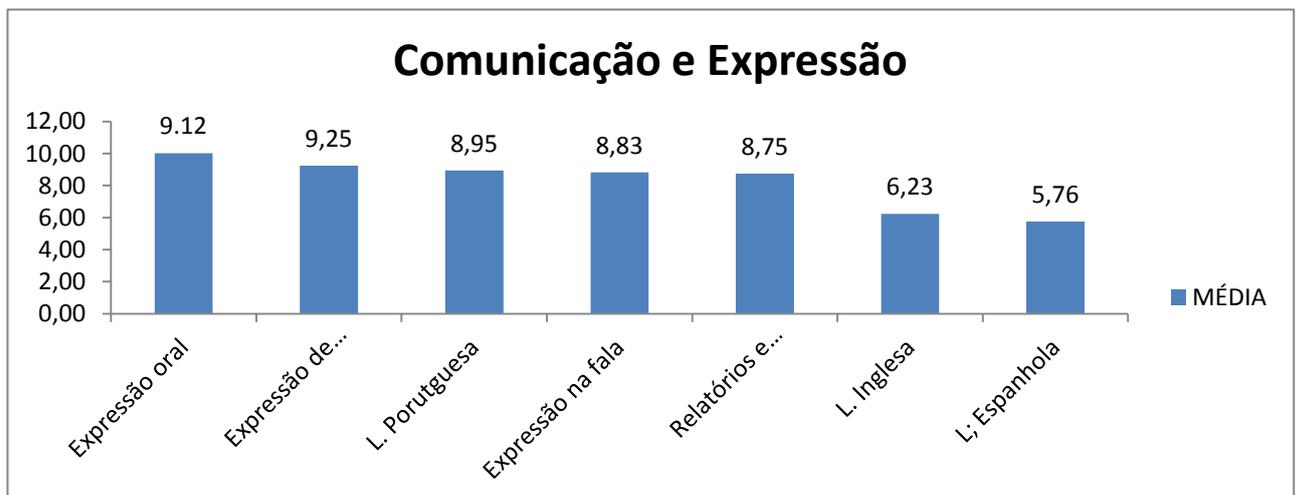


Gráfico 2 – Competências na área de sistema de informação



No gráfico 2, verificamos a importância do sistema de informação. Esse tem a capacidade de processar um gigantesco número de dados simultaneamente, tornando a disponibilização das informações demandadas. A média dos softwares em geral tem maior abrangência do que os softwares específicos com uma diferença considerável. Isso ocorre possivelmente porque os profissionais de secretariado usam mais os softwares de editoração de dados e textos do que os específicos da empresa.

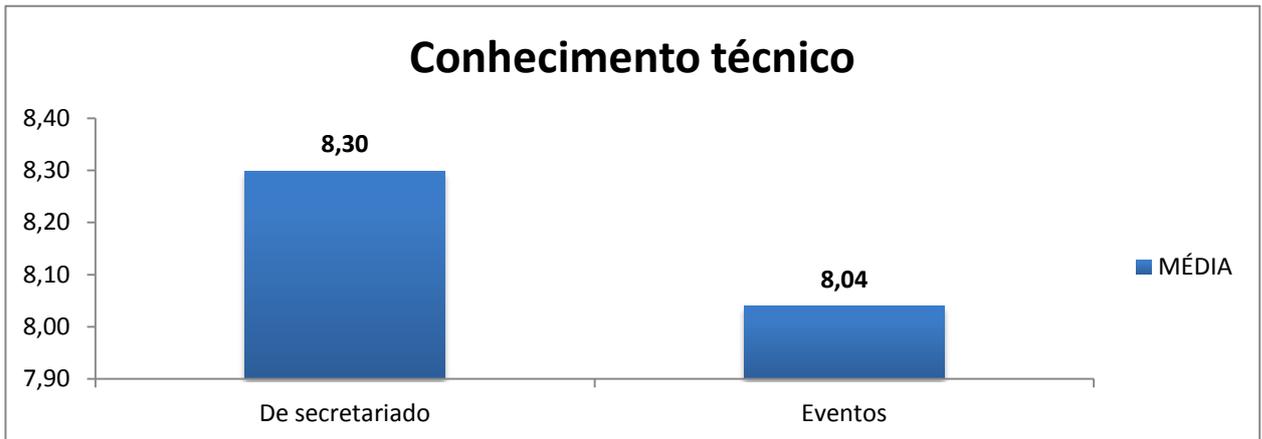
Gráfico 3- Competências nas áreas da comunicação e expressão



No gráfico 3, denominado comunicação e expressão, podemos notar que a maior habilidade é a capacidade para expressar ideais oralmente, seguida pela capacidade para expressar de forma escrita. Observamos que o domínio pelas línguas estrangeiras não tem um grau de importância elevado.



Gráfico 4 – Competências na área de conhecimento técnico



No gráfico 4, notamos que tanto as habilidades de técnicas secretariam quanto a de técnicas de promoção de eventos têm média aproxima de 9, mostrando que estes conhecimentos são muito importantes para o desenvolvimento das atividades dos secretários executivos.

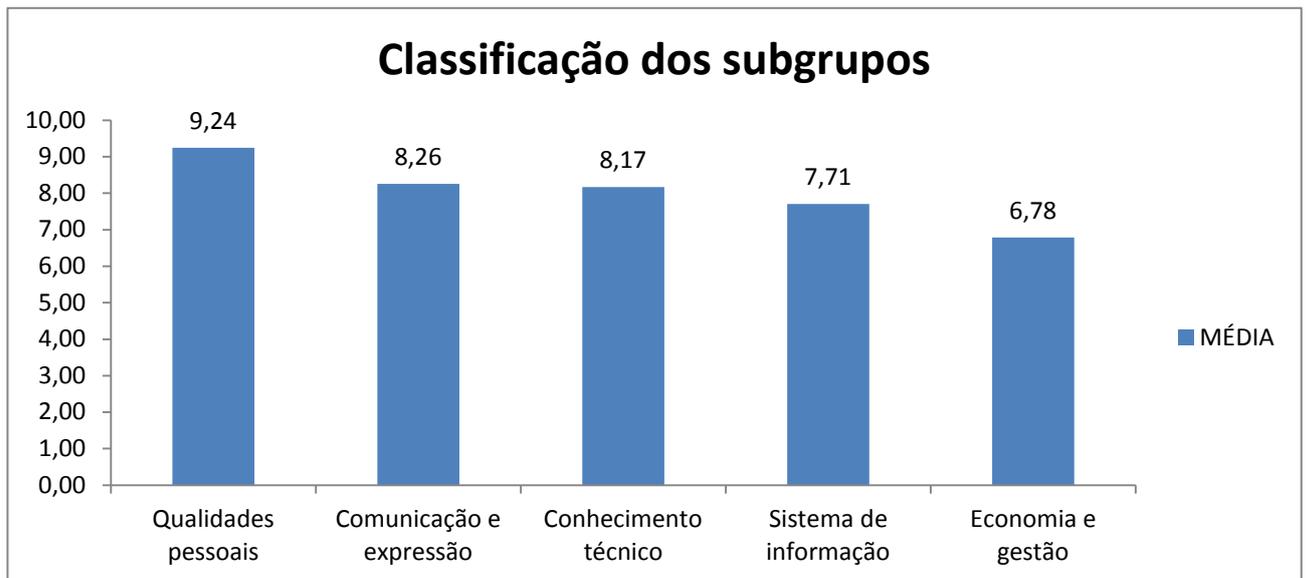
Gráfico 5 – Qualidades pessoais



No gráfico 5, podemos notar que as qualidades pessoais são muito demandas do profissional de secretariado, pois todas apresentaram um grau de importância elevado, sendo que apresentou a maior média é o senso de organização e a menor média é liderança.



Gráfico 6 - Classificação das competências por subgrupos



Observamos que no gráfico 6, houve apreciação sobre os subgrupos mostrados nos gráficos anteriores. Nota-se que as qualidades pessoais têm o maior grau de importância na busca de delinear o perfil do profissional de secretariado e que economia e gestão têm o menor grau de importâncias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na busca de identificar o perfil do profissional de secretariado realizou-se essa pesquisa com os profissionais de secretariado de nível superior de empresas situadas em Cuiabá e Várzea Grande e que estavam participando do XVIII CONSEC - Congresso Nacional de Secretariado e VI SIMISEC - Simpósio Internacional de Secretariado XVIII, realizado em Belo Horizonte, Minas Gerais.

O estudo conclui que o perfil atual do profissional de Secretariado exige uma postura aberta às inovações, com rápida adaptação ao mercado de trabalho, sempre com a preocupação de obter novos conhecimentos, enriquecendo suas habilidades e desenvolvendo suas competências. Por conta disso, este profissional vem ocupando cargos e galgando posições elevadas nas empresas em ritmo acelerado, despontando dentre as profissões que mais crescem mundialmente.

Todas as competências, todas as qualidades pessoais e experiências inquiridas na pesquisa se revelaram importantes no perfil do profissional de secretariado para o desenvolvimento de suas atividades. Entretanto, as maiores demandas são aquelas voltadas para resolver problemas que surgem no âmbito interno das empresas, tais como planejamento estratégico, organização de sistemas e métodos e comunicação. As menores demandas são aquelas para se resolver problemas que não se apresentam pelas pressões externas, tais como políticas micro e macroeconômicas, políticas de comércio exterior, etc.

Outra importante constatação do estudo é que as qualidades pessoais têm o grau de importâncias mais elevado, quando comparado às competências e experiências adquiridas no âmbito escolar e empresarial. Isso mostra que o profissional de secretariado, além de buscar se qualificar por meio destas instituições, precisa desenvolver as qualidades pessoais, tais como ética, pró-atividade, capacidade de trabalhar em grupo, etc. Enfim, O secretário (a) executivo (a) moderno tem que estar preparado psicologicamente para assumir mais

compromissos e, suas responsabilidades estão muito distantes dos serviços burocráticos e rotineiros do passado. Além de ter mais influencia efetiva nas empresas, este profissional é formador de opinião e vem assumindo funções gerenciais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOND, T. M.; OLIVEIRA, M. **Manual do profissional de secretariado, v.3: Secretário como cogestor**. 20 ed.

CAMPOS FERREIR A; N. V.; PEREIRA; C. R. **A influência do trabalho em equipe no comportamento profissional do acadêmico de secretariado executivo bilíngue da FAZU**. FAZU em Revista, Uberaba, n. 3, p. 152-158, 2006.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. Ed.rev e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003, 6ª reimpressão.

FENASSEC. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. **A origem da Profissão de Secretária**. Disponível em: . Acesso em: 10. jul. 2010.

FILHO, S.T.Z. **Globalização, desemprego e desigualdade: evidências, mitos e desafios do mercado de trabalho**. Brasília: CRUB, 1997, p.25.

MEDEIROS, J.B; HERNANDES, S. **Manual da secretária**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

NATALENSE, M. L. C. **Secretária executiva: manual prático**. São Paulo: IBO, 1998.

NEIVA, E. G.; E.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2009.

OLIVEIRA, P.; LACERDA, J. **Habilidades e competências desejáveis aos profissionais de inteligência competitiva**. Disponível:< <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/05.pdf>>. Acesso em 09 jul.2012.

PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Ferramentas do Secretário Executivo**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2006.

RESENDE, E. **O Livro das Competências – Desenvolvimento das Competências: a melhor auto-ajuda para pessoas, organizações e sociedade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

SÁLA, J. S. **Guia de Informação para Secretários Executivos**/Janeide Souza Sála, Brasília. Disponível em <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_gui_a_secretariado_janeide.pdf > Acesso em: 10. Jul. 2012.

SOUZA, I. F; FILHO, G. A. da S. **Mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo no município de Cuiabá/MT**. VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Disponível em:<<http://www.aedb.br/seget/> > Acesso em: 09 jul. 2012.

VEIGA, D. R.. **Guia do secretariado: técnicas e comportamentos**. 3 ed.rev. e atual, são Paulo:Érica, 2010.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010.