


ALINE RIBEIRO SANTOS
ANDREA VICTORIA RAMALLO ACEVEDO
FRANCIELI EVANGELISTA P. BORGES DE CAMPOS



**O PERFIL IDEAL EXISTE? PERSPECTIVAS SOBRE O PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO NA VISÃO DAS EMPRESAS DE RH, EXECUTIVOS E
TRABALHADORES**

Artigo apresentado para obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Fernanda Landolfi Maia

UFFPR

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CURITIBA
2015

O PERFIL IDEAL EXISTE? PERSPECTIVAS SOBRE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA VISÃO DAS EMPRESAS DE RH, EXECUTIVOS E TRABALHADORES¹

Aline Ribeiro Santos²
Andrea Victoria Ramallo Acevedo³
Francieli Evangelista P. Borges de Campos⁴

RESUMO

O presente artigo é um trabalho de conclusão de curso, baseado em pesquisas de campo realizadas com empresários, secretários e empresas de recursos humanos. O objetivo da pesquisa foi analisar o perfil do profissional de secretariado exigido no mercado de trabalho atualmente, e assim apontar as percepções dos profissionais de secretariado acerca do perfil ideal, levantar a opinião do empresariado a respeito das exigências do mercado e investigar o perfil ideal do profissional de secretariado a partir das empresas de Recurso Humanos. Com base na pesquisa bibliográfica e nos dados coletados por meio de entrevistas semiestruturadas e questionários online, identificamos que as exigências para a atuação nessa área acompanham a evolução da profissão, porém sua origem em uma cultura do passado, e que ainda se faz presente na atualidade, perpetuam alguns preconceitos e noções equivocadas quanto ao papel desse profissional dentro das empresas. O mercado de trabalho apresenta elevado nível de exigência para esses trabalhadores, sendo que, algumas habilidades e competências são comuns e formam a base de um perfil mínimo exigido, ao que foi considerado para formulação nas diferenciações exigidas por empresas específicas se é possível definir um perfil ideal.

Palavras-chave: Perfil profissional, Secretariado, Novas Competências, Qualidade.

¹ Este artigo é requisito parcial para a obtenção do título em Tecnólogo em Secretariado pela UFPR. Orientado pela Prof.^a Dr.^a Fernanda Landolfi Maia.

² Acadêmica de Tecnologia em Secretariado pela UFPR. E-mail: alinesantost@yahoo.com.br

³ Acadêmica de Tecnologia em Secretariado pela UFPR. E-mail: andyramallo@gmail.com

⁴ Acadêmica de Tecnologia em Secretariado pela UFPR. E-mail: francielievangelista@gmail.com

ABSTRACT

This article is a final paper, based on field researches realized with businessmen, secretaries and human resources companies. The research's goal was to analyze the required profile of secretaries by the job Market currently. Based on bibliographic researches and collected data by interviews, we identify that the requirements for acting in this field follows the evolution of the profession itself, however its origin came from an ancient culture, and some traces still persists nowadays, perpetuating some prejudices and mistaken notions about the role of these professionals inside the companies. The job market shows a high level of requirement for these workers, some abilities are common to all and build a base for a minimum profile required, which was considered for the formulations of different requirements by specific companies it's possible to define a ideal profile.

Key words: Professional profile, Secretariat, New Skills, Quality.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho do profissional de secretariado sofreu nos últimos anos mudanças significativas no que tange aos tipos de atividades incorporadas à profissão. Embora tratemos de uma profissão antiga, a recente regulamentação e criação de legislações pertinentes para a área secretarial, a torna fluída, na medida em que novos conhecimentos são exigidos em função das transformações do mundo do trabalho. Esse cenário fica evidente quando refletimos acerca das transformações sofridas pela profissão nas últimas décadas e as diferentes qualificações exigidas pelas empresas de Recursos Humanos e empresários, ambos interessados em uma contratação de sucesso.

Com o advento da globalização, novos conhecimentos foram incorporados, como por exemplo, o uso obrigatório de idiomas e conhecimentos em interculturalidade. Não obstante, com os usos incessantes das TIC's - tecnologia da informação e comunicação, outras exigências surgem aos profissionais em secretariado, como por exemplo, ampla experiência com ferramental tecnológico disponível para as empresas.

As exigências atuais da profissão têm sido cada vez maiores, demandando das universidades e cursos técnicos uma melhor capacitação dos alunos, adaptando cada dia mais suas grades curriculares ao mercado de trabalho. Basta fazer um comparativo breve sobre as tecnologias usadas há 10 anos atrás com as de hoje, para observarmos que a profissão necessita de constante atualização, e não só na parte tecnológica, como também em questões de linguagem, postura e cultura. O mundo está em constante mudança e o aperfeiçoamento das informações deve ser feito de forma contínua. Isso inclui o profissional de secretariado, pois ele é o detentor de muitas informações importantes e relevantes para a empresa.

Embora deparemo-nos com novas exigências, tanto com relação às atividades de base técnicas, quanto às atividades complementares (Maia e Stece, 2015), esse artigo tem como questão de pesquisa responder a seguinte pergunta: *O perfil ideal existe?*

O objetivo da pesquisa foi analisar o perfil do profissional de secretariado exigido no mercado de trabalho atualmente, e assim apontar as percepções dos profissionais de secretariado acerca do perfil ideal, levantar a opinião do

empresariado a respeito das exigências do mercado e investigar o perfil ideal do profissional de secretariado a partir das empresas de Recurso Humanos.

Em um mercado de trabalho extremamente competitivo, em que a formação de curso superior não é mais suficiente para a obtenção de vaga em uma empresa, damos relevo ao fato de que para cada organização ou empresa haverá uma necessidade ou exigência específica e isso implica não tanto na formação continuada quanto no perfil exigido (idade, sexo, formação complementar). Para a realização do mapeamento do cenário organizacional partimos de alguns objetivos específicos como: a) levantar qual a representação dos executivos a respeito do trabalho do profissional de secretariado; b) apontar quais as exigências das empresas de Recursos Humanos para a contratação de profissionais da área secretarial; c) identificar como os profissionais de secretariado do município de Curitiba percebem as exigências para atuação nesta área.

Este artigo está dividido em 4 seções, após introdução revisão Teórica – a fim de apontar autores que analisam o mercado de trabalho para a área do secretariado, Percurso Metodológico – cujo objetivo é apresentar o perfil dos sujeitos da pesquisa e as ferramentas utilizadas para a realização do campo empírico, Análise dos Dados – onde apresentamos e interpretamos os principais dados da empiria deste artigo e Considerações Finais.

2 O PERFIL PROFISSIONAL E AS EXIGÊNCIAS DO MERCADO DE TRABALHO SECRETARIAL

Com o avanço da tecnologia e a globalização, as exigências profissionais acompanham as necessidades das empresas em seu processo de adaptação e atualização. As contratações na área secretarial passam a ter um processo de seleção determinado por exigências externas à empresa, devendo atender as transformações do mundo empresarial quanto a questões de comunicação e proatividade na gestão de processos internos. Exige-se de um profissional nesta área que cumpra com diversos requisitos como conhecimento em idiomas e capacidade de gestão e administração de recursos.

Outra característica é a polivalência, e dentro deste perfil ser um agente de

resultados, um facilitador, um agente de qualidade, um agente de mudança e principalmente ser quem desencadeia ação no cotidiano organizacional. Os executivos procuram alguém que atue na liderança, que seja um parceiro, que cuide da empresa como se fosse dele. Em seu livro, Guimarães (2008), além de mencionar vários requisitos, cita ele o Registro na Delegacia Regional do Trabalho que apresenta a seguinte descrição:

Quem falar mais de uma língua (preferencialmente o inglês); [...] Com sólidos conhecimentos gerais: Prática na organização de eventos (destaque para cerimonial e etiqueta); Com bom humor e discrição. (GUIMARÃES, 2008, p.27).

De acordo com o Guimarães (2008), há mais chances de contratação de um profissional que cumpra com esses requisitos, pois há pessoas que possuem essas atribuições e são bem vistas por seus contratantes.

Ao revisitarmos a história da profissão a partir de sua regulamentação veremos que no início dos anos 80 os profissionais de secretariado com conhecimento em língua estrangeira tinham a seu favor um diferencial importante perante outros candidatos. Podemos encontrar esse diferencial nas atribuições incorporadas na legislação da profissão de secretariado.

Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo: [...]
IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro.
VII – versão e tradução em idiomas estrangeiros, para atender às necessidades de comunicação da empresa [...] (LEI 7377/85 e 9261/96).

Atualmente, ter conhecimento em idiomas como espanhol e inglês já não é só um diferencial, e sim uma exigência para estar no mercado de trabalho. Para Santos (2012) o processo comunicacional dos profissionais de Secretariado Executivo é ponto essencial.

(...) na atualidade, vale destacar que este precisa ser o mais claro e objetivo possível, o que pressupõe, contudo, um excelente conhecimento gramatical das línguas materna e estrangeira (principalmente do idioma inglês); além

do domínio de palavras, linguagens, expressões, jargões e termos específicos de ambas as áreas. Portanto, a comunicação em língua materna e estrangeira é, pois, a principal ferramenta de trabalho e o diferencial a ser apresentado por todo secretário executivo que se intitule atualizado e possuidor de múltiplas habilidades e competências pessoais e profissionais (SANTOS, 2012, p. 99).

As exigências de idiomas são reflexos de um processo de globalização que resultou na instalação de diversas empresas em diferentes pontos do mundo e fez com que fosse utilizada uma “língua franca” ou “língua global” para realizar a comunicação entre pessoas de distintos idiomas. Ao longo dos séculos algumas línguas foram protagonistas de diferentes momentos históricos. Atualmente para o mundo dos negócios o inglês é a língua utilizada no comércio e diplomacia. Para Brancher (2012) no que tange a exigência de idiomas para o secretariado

[...] segundo a fala da professora Sturm (2006) durante o Fórum de Línguas Estrangeiras do Curso de Secretariado Executivo Bilingue realizado na Universidade de Passo Fundo, o inglês é língua nativa em 12 países (aprendida em casa), em 73 países é a língua oficial (usada oficialmente em documentos, mídia). Portanto, são 2 bilhões de pessoas falantes, 375 milhões como segunda língua e 750 milhões como língua estrangeira. E o fator chave que promoveu esse cenário, segundo ela, é a colonização europeia na África, Ásia, Oceania e América do Sul, a decadência da União Soviética, o poder econômico e bélico dos Estados Unidos. (BRANCHER, 2012, p. 6).

Outra questão que torna o uso dos idiomas uma das principais exigências dos profissionais de secretariado é o fato de muitas empresas estrangeiras terem sido atraídas por motivos econômicos ou políticos durante as diferentes décadas do século XX. Tais empresas ingressaram no país trazendo sua cultura e adaptando-se ao lugar em que estão instaladas suas filiais.

Desta forma, profissionais de secretariado com visão de negócio foram fundamentais para que as companhias comessem seu trabalho, sendo tradutores, representantes ou mediadores entre as pessoas para que entendessem quais são os comportamentos adequados para uma cultura e quais para outra, auxiliados pelo conhecimento de idiomas para realizar essa comunicação. Em várias ocasiões os profissionais de secretariado também auxiliaram aos diretores, presidentes e

inclusive as famílias para se instalarem no país. Hoje quando recebem visitas de diferentes cargos, o contato principal é com o secretário executivo da empresa.

As comunicações entre filiais e matriz das grandes organizações, em sua maioria, são permitidas que sejam escritas ou faladas em idioma local, mas as comunicações oficiais em cada organização deverão ser escritas na língua materna da matriz a que pertence. Neste cenário, o profissional de secretariado torna-se fundamental, pois ajuda a facilitar o entendimento de ordens ou políticas da empresa, além de integrar todas as filiais. As empresas buscam profissionais que possam se comunicar em todos os níveis, e que pertençam a organização, vendo ela como um todo. Para Santos (2012, p. 100):

Com base nas argumentações expostas, pode-se afirmar, seguramente, que a ascensão dos países desenvolvidos, e conseqüentemente de seus idiomas, fez com que as empresas nacionais e internacionais se adaptassem a uma nova realidade de negociação de seus produtos e serviços por intermédio do uso de diferentes línguas estrangeiras, embora o inglês seja o idioma mais trivial e aceito sem (grandes) ressalvas. É por esses e outros motivos que o profissional de Secretariado Executivo tem sido tão valorizado nas últimas duas décadas, dada à possibilidade de tornar-se cada vez mais *proficiente* em línguas estrangeiras.

Segundo publicação realizada no jornal O Globo em 30/09/2014, em comemoração ao dia da Secretária, o domínio de uma segunda língua pode representar uma diferença salarial de até 116,67% em comparação ao profissional que não tem o conhecimento.

Sejam por motivos de comunicação interna entre a matriz e filial ou para realizar negócios com outras empresas dentro e fora do país, para o profissional de secretariado é fundamental ter conhecimento de sua língua materna e aprender outra língua seja ela espanhol, inglês, alemão, mandarim, francês, etc.

Segundo Brito (2015), entre as competências de um profissional de secretariado é imprescindível o conhecimento de outro idioma, pois com a evolução tecnológica em todos os setores e a agilidade na transmissão de informações entre pessoas e empresas, surgiu a necessidade extrema da atualização das novas tecnologias existentes e também a necessidade de que todos falassem o mesmo idioma. Na área secretarial isso se torna crucial, pois através desses profissionais

passa praticamente toda informação necessária para o bom andamento das empresas.

2.1 NOVOS CONHECIMENTOS E A ADAPTAÇÃO AO MERCADO MAIS EXIGENTE

Entre as novas exigências está o amplo conhecimento em automação de escritórios, pois, com o advento das novas tecnologias, e por se tratar de novas dinâmicas de trabalho, muitos profissionais tiveram que se atualizar, assim, as ferramentas tecnológicas tornaram-se aliadas do ambiente organizacional facilitando processos e rotinas.

Hoje em dia os telefones tocam menos, pois grande parte das informações são trocadas via e-mail ou mensagens de aplicativos, as viagens também foram substituídas por teleconferências ou videoconferências, e as empresas deixaram de ser uma grande fábrica de produção de papel e hoje são mais conscientes na questão do meio ambiente e até mesmo de espaço físico, guardando apenas o que é realmente necessário. Os produtos, serviços, programas etc. se atualizam quase que constantemente, e se o profissional não acompanha essa evolução, fica perdido (WAMSER, 2012).

Podemos considerar que o fluxo de informações é praticamente 90% eletrônico dentro das organizações, e a automação dos escritórios deve ser feita de forma correta com um bom servidor e serviços que garantam a segurança de tudo que é salvo, essa vem a ser uma das formas práticas de arquivo, pois não ocupa espaço físico e a informação pode ser acessada a qualquer momento e de qualquer lugar, isso garante a velocidade nos processos. Entretanto não é a forma mais segura, pois há o eminente perigo de invasões e sequestro de informações, como vem acontecendo no mundo todo, esses invasores detectam falhas na segurança e se aproveitam disso. Para que isso não aconteça, existem inúmeras ferramentas de inspeção disponibilizadas no mercado e cabe à empresa a proteção de suas informações através de equipe especializada, realizando back-ups diariamente, em tempo integral e todos os dias do ano (SENA, 2013).

As empresas, independente de seu tamanho ou estrutura, têm por finalidade obter bons resultados e, para isso, precisam de resultados por meio de profissionais competentes. Com os profissionais de secretariado não é diferente e por tal motivo, todo trabalhador contratado tem que obter resultados. Segundo Neiva e D'Elia (2009, p. 41) "Como profissional, que trabalha ao lado do poder decisório, o secretário precisa, mais do que nunca, ter esse perfil".

É fundamental entender a empresa em todos os aspectos, como a imagem que ela transmite interna e externamente. Deve compreender a cultura da empresa, quais são os compromissos assumidos com os clientes, fornecedores e colaboradores. Entender os objetivos, aonde a empresa quer chegar, quais são as metas e dizer os passos para atingir esses objetivos. "Para gerar resultados, é vital entender do negócio da empresa em que se atua" (NEIVA/D'ELIA, 2009, p. 44).

Para o secretariado é importante coletar as informações, ler tudo o que é publicado referente à organização, concorrência e mercado do setor. Para Neiva e D'Elia (2009, p.49), "o conhecimento e a identificação da estrutura de poder da empresa em que o secretário atua são fundamentais para que ele possa assessorar e exercer a sua produtividade". Desta forma, conhecer a empresa pode melhorar a produtividade, pois se sabe qual é o fluxo das informações da organização, qual pessoa realiza uma determinada tarefa e a hierarquia dentro da empresa.

Como o secretário está ao lado do poder decisório, é um agente facilitador, alguém que faz a ponte de comunicação em diversos setores da empresa. Como ele assume as mudanças, afeta o processo de aceitação. O secretário deve informar-se dos motivos dessa mudança, quais são os passos a seguir e implantar com qualidade. O profissional de secretariado é o elo condutor de comunicação entre a chefia com os colaboradores e vice-versa. Em muitas organizações é a cara visível e quem faz a ponte de comunicação com o cliente. Para Neiva e D'Elia (2009, p.47), "Como profissional que atua ao lado do poder decisório e na posição estratégica de ponte, o secretário é uma das linhas de frente para atender o cliente."

Ao ser uma figura de relevância dentro da empresa, o secretário deve ter uma comunicação assertiva, ter um equilíbrio pessoal para ser essa linha de frente e lidar com os clientes internos e externos da empresa. O comportamento é um diferencial requisitado.

Um dos quesitos mais valorizados no mundo do trabalho hoje é o equilíbrio emocional. Uma das capas da revista *Você S.A.* de 2000 enfatizou que 87% das empresas demitem por problemas de conduta. E, ao detalhar as condutas consideradas inadequadas, item que os profissionais não tinham era, principalmente, equilíbrio emocional para lidar com grupos, clientes internos e externos. (NEIVA/D'ELIA, 2009, p.109.).

No mundo corporativo é comum que as pessoas estejam submetidas, por momentos, ao fator de pressão para atingir eficiência, eficácia e qualidade nos produtos e/ou serviços. A tendência de contratação está dando preferência a pessoas com um maior QE (quociente emocional) do que pessoas com um maior índice de QI (quociente de inteligência).

Constatou-se que os mais produtivos não eram os de QI mais avantajado, nem mesmo os de currículo mais brilhante, mas os que exibiram maior capacidade de relacionamento e administração de conflitos, capazes de enfrentar situações novas e de crise (GUIMARÃES, 2008, p.55).

Aquele que possui bons relacionamentos interpessoais se destaca na organização. O autoconhecimento é outra ferramenta obrigatória para o novo perfil secretarial, pois saber como vai agir em diferentes situações e ter a maturidade suficiente de controlar as atitudes melhoram a qualidade de vida das pessoas fora e dentro da empresa.

2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: CONHECIMENTO FUNDAMENTAL OU COMPLEMENTAR?

O ambiente organizacional, *locus* de atuação do profissional de secretariado, exige, dentre outros elementos, a inteligência emocional. As organizações como um todo exigem cada vez mais que os profissionais apresentem perfil polivalente e multifacetado. Isso impacta naquilo que conhecemos por alto desempenho e produtividade e conseqüentemente nos aspectos emocionais.

Segundo Goleman (1995), o desempenho na vida não é determinado apenas pelo QI, mas também pela Inteligência Emocional. Para ele, a Inteligência Emocional é o mais importante, porque ela organiza as emoções para alcançar objetivos. Mas quando trabalhado com o QI, formam grandes parceiros, pois “o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional” (GOLEMAN, 1995, p. 23).

De nada adianta ser inteligente racionalmente, quando não se é emocionalmente. De acordo com Goleman (1995, p. 25), “o QI contribui com cerca de 20 por cento para os fatores que determinam o sucesso na vida, o que deixa 80 por cento a outras forças”. Sendo assim, as pessoas que não souberem controlar suas emoções adequadamente, mesmo com o QI elevado, talvez não tenham sucesso na vida (GOLEMAN, 1995).

Por mais que algumas pessoas tenham a mesma capacidade de intelecto, há quem consiga prosperar mais do que outros, pois tem amplo controle nos aspectos emocionais, consegue agir não apenas com a razão, mas também com a emoção, pois a Inteligência Emocional faz com que a pessoa pense melhor antes de agir, e sendo assim, consiga colocar o intelecto em ordem para realizar seus objetivos.

[...] a inteligência emocional oferece uma vantagem extra no local de trabalho [...] Muitos indícios atestam que as pessoas emocionalmente competentes que conhecem e lidam bem com os próprios sentimentos, e leem e consideram os sentimentos das outras levam vantagem em qualquer campo da vida, seja nas relações amorosas e íntimas, seja assimilando as regras tácitas que governam o sucesso na política organizacional (GOLEMAN, 1995, p. 26).

Segundo o autor, Inteligência Emocional está ligado ao fato de um indivíduo conseguir controlar suas próprias emoções, medos, conter impulsos, saber administrar conflitos, discernir seus próprios sentimentos e o de outros. Essas atitudes fazem de qualquer profissional uma pessoa mais centrada e boa de conviver, sendo assim, é uma vantagem ter este tipo de inteligência.

O secretário é o intermediário, entre a empresa e seus clientes ou fornecedores, dentro da companhia exerce esse papel entre o poder decisório e os

colaboradores e entre setores, ele precisa ser sábio ao falar com as pessoas e saber agir diante de algumas situações. Ele tem o papel de líder e dele é exigida a tomada de decisão assumindo muitas responsabilidades dentro das empresas, é importante que este profissional não tenha apenas uma boa inteligência racional e estratégica, mas tenha a Inteligência emocional. Como citado acima, para Goleman (1995), esta é a maior habilidade que uma pessoa deve ter.

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de sentirem-se satisfeitas e serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer algum controle sobre a vida emocional travam batalhas internas que sabotam sua capacidade de se concentrar no trabalho e pensar com clareza [...] Inteligência interpessoal é a capacidade de compreender outras pessoas: o que as motiva, como trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas (GOLEMAN, 1995, p. 26 e 27).

Os indivíduos que possuem essa competência bem desenvolvida conseguem trabalhar melhor, pois se sentem bem em relação a si mesmos e, sendo assim, conseguem conviver com as outras pessoas.

É importante que a Inteligência Emocional seja desenvolvida no profissional de secretariado para que ele consiga relacionar-se com o executivo que assessora. Reconhecer suas próprias emoções, limitações, pontos fortes e fracos, e saber se motivar ajudam o profissional a ver o mesmo em outras pessoas. Sendo assim, desenvolve também a Inteligência Interpessoal, e consegue administrar conflitos e ajudar os outros com quem trabalha. (FONTANELLA, 2011).

O caráter subjetivo do conceito de Inteligência Emocional dificulta sua padronização enquanto processo formativo. As pessoas não são iguais em sua percepção de mundo e a inteligência emocional pode se manifestar de forma distinta, por isso é importante que um conjunto de regras externas seja incorporado a fim de orientar a ação do profissional.

2.3 A QUALIDADE EM PROCESSOS E SERVIÇOS

Para algumas pessoas, os trabalhos realizados pelo secretário executivo estão relacionados ao termo “qualidade”. O secretário executivo é um dos principais envolvidos em diferentes procedimentos dentro de uma empresa, em especial quando se deseja implantar dentro da cultura organizacional alguma ferramenta de qualidade. Todas elas movimentam do ponto de vista de cada colaborador, um processo cultural diferente, sendo o papel do profissional de secretariado o de mediador, em muitos casos, entre as pessoas e a própria ferramenta.

O conceito de qualidade⁵ é marcado por sua relatividade com base no seu fornecedor e seu cliente final. O grau de subjetividade o torna fator de complicação na definição adotada por uma empresa ou por um profissional, o que normalmente é influenciado por uma exigência externa.

Quando falamos em qualidade, cada pessoa tem pontos de vista diferentes e uma forma também diferenciada para avaliar um produto ou serviço. Algumas analisam o processo de fabricação desse produto, ou, no caso do serviço, será analisado o processo realizado para atingir o objetivo. Outros analisaram o custo benefício talvez da qualidade dos materiais e informações que foram utilizados⁶.

Os certificados da qualidade sejam as diferentes ISO, os 5S, entre outros, foram criados para obter um critério de avaliação. Sendo esses certificados de grande interesse para as organizações, porque além de ser em um diferencial entre as outras empresas, geram no cliente um sentimento de confiança em que acreditam levar para seus lares um produto ou serviço de qualidade. Esse produto ou serviço fornecido pela empresa, não só deve ter qualidade, como também deve atingir os desejos dos consumidores. O público deseja e precisa confiar na empresa e o secretário como um agente integrador contribui e muito para isso.

⁵ DECKER, p.10 e 11, 2010.

⁶ DECKER, p.12, 13 e 14, 2010.

Conforme o autor e consultor de qualidade Roberto Cysne, a participação do secretário é decisiva no processo de certificação das empresas. É o secretário quem guarda, organiza e acessa as informações. Sem a organização dele, as demonstrações de documentos a serem controlados em situações de auditoria para certificações são bastante dificultadas (NEIVA/D'ELIA, 2009, p.137).

Em toda organização, seja pequena, média ou de grande porte, existem dois tipos de clientes, os internos e os externos, e para o profissional de secretariado executivo acontece a mesma situação. Como um agente de qualidade que atende os diferentes níveis de hierarquia dentro da organização, cabe a ele identificar que: “Clientes internos são todos os seus companheiros de trabalho: toda equipe que compõe sua empresa.” (NEIVA/D'ELIA, 2009, p.139).

Já seus clientes externos, são as pessoas que geram o capital da empresa, e embora sejam em maior quantidade, precisam de prioridade e de excelência no atendimento,

Clientes externos são todos os clientes atendidos pela sua empresa, aqueles que consomem o produto/serviço da sua organização. Não podemos deixar de considerar também como cliente aqueles que fornecem produtos para sua empresa, os fornecedores, bem como os que prestam serviços à sua empresa, os prestadores de serviços ou terceirizados (NEIVA/D'ELIA, 2009, p.139).

Tendo em conta as definições de cliente, o próprio profissional de secretariado também se torna um cliente e fornecedor devido à relação que exerce com seus colegas de trabalho e fornecedores. Sendo fundamental a compreensão desses papéis como menciona no artigo de Decker (2010) “A secretária como agente de Qualidade”.

Todos os dias a secretária recebe de outras estações de trabalho (departamentos e/ou unidades), de outras organizações e de pessoas que têm ou não ligações com a organização, documentos e dados, ou seja, informações que ela deve processar (analisar, classificar, providenciar, dar destino ou descartar) e entregar para seus clientes devidamente “decodificados”. Este é um exemplo em que demonstra um dos processos de seu trabalho, o que nos permite entender que, de fato, a estação de trabalho da secretária desempenha três importantes papéis: de cliente, fornecedora e processadora de informação, levando-nos a perceber a relação que existe entre esses papéis (DECKER, 2010, p.12).

O secretário executivo é um dos protagonistas no processo de comunicação e de fluxo da informação, documentos e dados dentro das empresas. Como é um profissional que atua como cogestor e está em contato com muita informação deverá ter em conta a importância de seu sigilo profissional, sendo isso uma característica importante da profissão.

A qualidade do serviço do secretário sempre será avaliada por todos, e em especial pelo executivo que assessora na tomada de decisões. O profissional será julgado por diversos aspectos como rapidez, o tempo que levou para fazer uma tarefa. Comprometimento com o serviço, a disposição para realizar o trabalho, a gentileza como que o realiza, a forma de comunicar-se com os outros. Sempre será exigida a esse profissional algo a mais que um só serviço bem feito.

As ferramentas da qualidade são aliadas do secretário, o conhecimento delas permite que o trabalho seja mais organizado e facilita o desenvolvimento do mesmo. As ferramentas da qualidade ainda utilizam na organização o dia de trabalho, as tarefas que deveram ser executadas, em especial tendo em conta um dos conceitos de que o secretário é multitarefa e polivalente. Sem importar no tipo de organização que esteve ou esteja o secretário precisa das ferramentas e das pessoas que o rodeiam para entregar bons resultados. Para Neiva e D'Elia (2009)

É importantíssimo que o profissional secretário se envolva com os programas de qualidade e crie grupos específicos de secretários. Há várias empresas com experiências bem-sucedidas de grupos de secretários cujas ações têm otimizado processos e rotinas de trabalho, reduzindo custos e aperfeiçoando processos de comunicação (NEIVA E D'ELIA, 2009 p.135).

O próprio secretário trabalha em conjunto com outros secretários dentro da organização, podendo alinhar ideias e sugestões de diversas ferramentas para melhorar a qualidade e padronizar os processos internos.

Coerente com as exigências de comunicação e tecnológicas da profissão, as redes sociais estão sendo muito utilizadas. Os profissionais de secretariado que pertencem a diferentes empresas, se comunicam com o fim de aprimorar conhecimentos da carreira. Sendo um meio de grande utilidade para aprender sobre novas ferramentas, atualizar as que já são conhecidas e intercambiar ideias de

melhoria. Por conseguinte, o secretário se beneficia com essa informação, porque além de atualizar-se e ampliar conhecimentos, compartilha com seus clientes brindando melhor qualidade em seu trabalho e favorecendo assim os processos dentro da empresa.

Os executivos gostam de profissionais atualizados, com ideias inovadoras, e que tenham uma visão holística da empresa. Eles procuram e exigem que o secretário sempre brinde uma boa qualidade de trabalho seja qual for o desafio proposto.

Além do profissional de secretariado ter todas essas competências que o mercado exige, outra muito importante é o sigilo profissional. O termo “secretário” vem do latim *Secretarium/secretum* e *secreta*, que significava lugar retirado, particular e segredo. E não tem esse significado por acaso, pois o secretário é o suporte de um empresário ou empresa, por ele passam todas as informações, importantes ou não, cabe a ele o gerenciamento de dados pessoais e organizacionais. Isso significa que este cargo tem este nome por uma razão muito importante que é o sigilo de informações.

Atualmente em um mercado tão competitivo, o sigilo vem sendo uma das características mais procuradas dentro das organizações. Em nossa pesquisa analisamos que todos os entrevistados, tanto empresários quanto empresas de RH responderam que sigilo é essencial para a contratação de um profissional de secretariado em sua empresa. Infelizmente não se pode analisar isso no currículo, nem mesmo na aparência e sim na vivência e experiência ao longo do tempo. De acordo com o Código de Ética – Secretária Capítulo IV:

Art. 6º. – A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. – É vedado ao profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria. (Publicação: Diário Oficial da União em 07/07/89).

Ser sigiloso com as informações da empresa é ter respeito por ela, seja com informações da empresa, funcionários, financeiras como os assuntos informais,

comentários da diretoria particularmente, e tomadas de decisões em reuniões fechadas.

Um profissional que vaza informações sigilosas pode sofrer duras penas judiciais, pois dependendo do assunto pode influenciar na produção ou projetos de uma empresa inteira.

A discrição continua sendo uma virtude indispensável para um bom profissional de secretariado. O sigilo pode definir-se como uma característica da profissão, que faz parte das antigas, atuais e novas exigências do mercado.

2.4 O FUTURO DA PROFISSÃO: UM OLHAR PARA AS NOVAS EXIGÊNCIAS

Dentre os aspectos que o secretário deve desenvolver para seu futuro profissional, existe o perfil de agente, que desenvolve várias áreas, isso é necessário para continuar com um currículo atraente e com perfil de empregabilidade. Segundo o dicionário Houaiss (p.114, 2008) a palavra agente significa “Pessoa ou algo que produz ou desencadeia ação ou efeito. [...] O que agencia ou trata de negócios alheios.”.

Visando esse perfil competitivo, o profissional abre um leque de oportunidades, em especial quando aprimora seu conhecimento. Segundo Guimarães (2008), a carreira na área secretarial pode passar por diversos níveis e tudo dependerá do interesse pessoal de cada profissional. Os cursos estão voltados à parte técnica e que a realidade do mercado demanda uma transformação. Vendo como um grande avanço, a mudança de secretário para assistente de diretoria, Guimarães (2008, p. 31) aponta que:

O aperfeiçoamento profissional, hoje em dia, ainda está voltado para o treinamento inicial da secretária em suas tarefas básicas, porém as tendências indicam que um treinamento mais abrangente deve ser capaz de transformar uma secretária executiva em uma assistente de diretoria.

Nunca deixar de estudar é o grande segredo. Se manter atualizado e sempre aprimorar seus conhecimentos é uma das coisas mais importantes. Só

assim o profissional de secretariado aprenderá o que o futuro lhe espera. A profissão de secretariado vive em constante mudança. Há várias competências que o profissional desenvolvia que foram deixadas para trás, assim como novas estão surgindo a cada dia. De acordo com Guimarães (2008, p.37) “Quem não entender que a tendência mundial é as empresas exigirem funções de assessoramento, está fora do mercado.”.

O secretário não é mais aquele profissional que trabalha sozinho. Sua nova visão pressupõe alteração na sua individualidade. Por outro lado, Sabino e Roche (2004) destacam que:

O secretariado é hoje definido por associações internacionais como um profissional administrativo que possui um domínio de habilidades de escritório, demonstra a habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa de exercícios e julgamento, e toma de decisões dentro do âmbito de autoridade. (SABINO; ROCHE, 2004, p.94).

Outra importante competência que o secretário está desenvolvendo para um futuro bem próximo é a tomada de decisões. Desta forma se consolida como um agente de resultados, proativo e atuante como um cogestor.

A secretária “de futuro” não trabalha mais para um determinado executivo e sim para a empresa. A profissional não conduz sua carreira atrelada à do chefe. Quem ainda faz isso está perdendo mercados. (GUIMARÃES, 2008, p.37).

O profissional de secretariado não deve viver em um mundo fechado e pensar apenas na empresa em que trabalha. É importante que ele se ajuste em seu ambiente de trabalho, mas continue pensando em sua carreira, pensar em se especializar e ser cada dia mais um profissional melhor e competente.

Uma competência do futuro é a liderança no perfil do secretário, que ainda é um aspecto difícil de ser encontrado no âmbito empresarial. Muitas vezes é confundido o termo “Liderança” com o termo “Poder”. É importante destacar que o “Poder” pode ser atribuído a uma pessoa que não seja um líder. Por exemplo, o

dono de uma empresa pela sua hierarquia, tem influência sobre os colaboradores, de quem faz e como se faz. Já o líder dentro de uma empresa tem a influência sobre quem pode realizar um tipo de trabalho, com boa qualidade pelo simples fato de solicitar e não de mandar. Segundo Neiva e D'Elia (2009) "O grande segredo do líder está expresso nessa capacidade de influenciar e inspirar, com entusiasmo, para o bem coletivo."

O líder sempre mostra com seu próprio exemplo, trata as pessoas como iguais, com respeito e consideração. Muda o termo "eu" para o termo "nós", tem integridade e credibilidade no que faz. Um dos grandes aspectos do líder é ser servil, equilíbrio emocional, compartilha o conhecimento porque entende que existe um bem coletivo maior que o benefício próprio.

O profissional de secretariado que pretende liderar precisa ser forte o bastante para enfrentar situações difíceis; gentil o bastante para manter humanas as soluções, ser exigente o bastante para desafiar os outros a não aceitar respostas fáceis, e paciente o bastante para saber que da ação exige mais tempo que esperava. (FARIA; GODOY; GOMES; MACIEL, p.823).

Um aspecto depende do outro para ter sucesso, todos se entrelaçam e fazem com que o profissional seja um líder competente. Um secretário precisa primeiro ser seu próprio líder e depois ser líder das demais pessoas.

Outra das mais novas tendências do mercado é o perfil empreendedor, um profissional que se envolve e se interessa pela rotina e o ramo da empresa. Os empresários de hoje procuram um profissional que se empenhe pela empresa como se fosse sua, alguém que saiba como ganhar clientes, como fazer negócio, uma pessoa que consiga tomar decisões quando o gestor estiver ausente.

Características em destaque: Dinamismo, segurança, desembaraço e grande capacidade de aprender. Ela vai precisar disso para resolver problemas e saber determinadas prioridades [...] Uma secretária com este perfil é também a melhor relações públicas que a empresa pode ter. (GUIMARÃES, 2008, p.59).

Um profissional com o perfil empreendedor tem mais chances no mercado, os empresários procuram alguém assim, pois passa mais confiança, alguém que sabe fazer seu marketing pessoal, tem facilidade para articular redes de relacionamento e mostra que vai cuidar da empresa tão bem quanto eles. Precisa ser alguém com perfil administrador e que saiba achar uma “saída” para resolver um problema no meio do caminho. As empresas pequenas são as que mais procuram profissionais deste tipo, pois tem o corpo de empregados mais enxuto e precisam de profissionais com várias qualificações e bem atualizados com o mundo dos negócios para determinada função.

O perfil do profissional de secretariado como empreendedor e liderança traz consigo o papel de agente facilitador, agente de resultados e agente de mudança. Muitas empresas no momento de plantear uma mudança para seus colaboradores recebem rechaço, aceitação por obrigação e não por compreensão e muita resistência. Segundo Neiva (2009, p.43), com relação à mudança, “A atitude mais comum é resistirmos, porque ela nos tira da zona de conforto, do conhecido. Provoca dúvidas, questiona os métodos comuns e exige outros caminhos”.

Esse tipo de resistência é comum nos seres humanos, mas aqui que o secretário é uma peça chave, ele tem a oportunidade de desenvolver o perfil como agente facilitador, agente de resultados e agente de mudança. Dada sua localização dentro da empresa, o profissional de secretariado deverá compreender e entender as mudanças para aceitá-las, aplicá-las, ajudando assim a implementação. Para Neiva (2009, p.34) “O comportamento do secretário em relação à mudança afeta o comportamento do departamento”.

O comportamento, o tom de voz, a linguagem não verbal que o secretário utiliza em seu trabalho desenvolve o aspecto de agente facilitador. Tudo isso envolve a comunicação, uma das competências fundamentais para um secretário. Não só é importante comunicar-se, também é importante a qualidade da comunicação. Como diz Neiva (2009, p. 27), “A qualidade na comunicação permite-nos construir pontes e erradicar os muros, alicerçados com os ruídos e desencontros na comunicação”.

Cada aspecto que o secretário desenvolve está entrelaçado com outros, permitindo compreender a situação e mostrando que as empresas devem ser vistas

como um todo facilitando o crescimento delas e seus colaboradores.

3 PERCURSOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa se caracteriza como exploratória em função do campo eleito. Optamos por uma abordagem quantitativa no que tange a escolha da aplicação de questionários e qualitativa em função a duas entrevistas realizadas por profissionais da área. Além disso, nos pautamos em pesquisa bibliográfica com o intuito de apontar as pesquisas e obras pertinentes à temática em questão.

Optamos pela pesquisa quantitativa, que foi baseada em 3 formulários contendo de 8 a 10 perguntas, enviado através de meio eletrônico para preservar a identidade dos pesquisados, e se identificava quem se sentisse à vontade. Os públicos alvos foram Empresários, Empresas de Recursos Humanos e Secretários atuantes da região de Curitiba. Através dela obtivemos resultados satisfatórios que nos deram um direcionamento concreto no qual baseamos nosso artigo.

A amostra eleita foi contemplada pela participação de 4 empresas de RH, 6 gestores e 25 secretários executivos em questões abertas e fechadas. Em função do sigilo da pesquisa os nomes dos participantes das pesquisas não serão divulgados, serão usados codinomes para referir-se a eles a fim de manter em sigilo as suas identidades.

QUADRO 1 – PERFIL DOS ENTREVISTADOS – PROFISSIONAIS

Formulário	Sexo	Idade	Atuação	R\$	Formação acadêmica
Formulário 1	Feminino	20	Não atua	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 2	Feminino	20	2 anos	Até 1.000,00	Secretariado
Formulário 3	Feminino	20	Não atua	1.001,00 até 3.000,00	Superior incompleto
Formulário 4	Feminino	20	2 anos	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 5	Feminino	20	2 anos	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 6	Feminino	21	1 ano	Até 1.000,00	Superior cursando
Formulário 7	Feminino	21	2 anos	1.001,00 até 3.000,00	Ensino Médio
Formulário 8	Feminino	22	1 ano e meio	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 9	Feminino	22	3 meses	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 10	Feminino	24	Não atua	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 11	Feminino	27	1 ano	1.001,00 até 3.000,00	Superior
Formulário 12	Feminino	29	6 anos	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 13	Feminino	29	5 anos	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 14	Feminino	31	9 anos	Superior a 5.000,00	Direito e Secretariado

Formulário 15	Feminino	35	8 anos	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 16	Feminino	36	5 anos	Superior a 5.000,00	Secretariado
Formulário 17	Feminino	36	Atua	Superior a 5.000,00	Secretariado
Formulário 18	Feminino	42	20 anos	3.0001,00 até 5.000,00	Pedagogia
Formulário 19	Feminino	43	Atua	3.0001,00 até 5.000,00	Superior Incompleto
Formulário 20	Masculino	21	1 ano	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 21	Não informado	19	1 ano e meio	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 22	Não informado	22	Atua	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 23	Não informado	23	3 meses	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 24	Não informado	24	5 anos	1.001,00 até 3.000,00	Superior completo
Formulário 25	Não informado	29	5 anos	1.001,00 até 3.000,00	Superior Incompleto
Formulário 26	Não informado	30	4 anos	Superior a 5.000,00	Secretariado
Formulário 27	Não informado	37	15	1.001,00 até 3.000,00	Secretariado
Formulário 28	Não informado	52	Há 28 anos	Superior a 5.000,00	Letras

Fonte: Pesquisa de campo 2015. Elaborado pelas autoras.

Todos os procedimentos de coleta de dados foram realizados por meio de formulários online com entrevistas semiestruturadas, nas quais foram incluídas questões que abordavam o perfil ideal do profissional de secretariado na visão de cada um desses profissionais, bem como os pontos negativos e positivos apontados pelos entrevistados, visando realmente analisar se este “perfil ideal” existe no mercado atual.

A importância deste profissional nas organizações, quais as qualificações mais exigidas, o que o mercado de trabalho espera do profissional e o que chama a atenção em um currículo, o que os gestores pensam sobre a postura deste profissional, o que é essencial em um secretário, se a atualização tecnológica é importante no currículo do profissional de secretariado, o secretário como líder, qual o nível de conhecimento de línguas dos secretários, a satisfação do mesmo em relação à profissão e se os cursos técnicos e superiores estão fornecendo o suporte adequado para os profissionais que irão ingressar no mercado de trabalho.

Por meio da aplicação dos questionários foi possível elaborar uma análise de qual perfil está sendo esperado pelas empresas e quais tipos de profissionais estão atuando no mercado de trabalho.

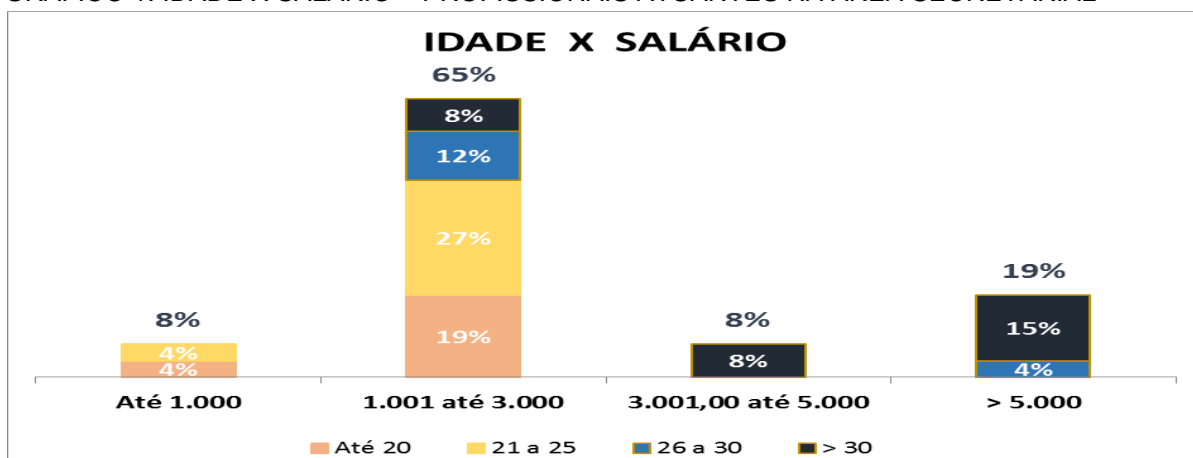
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O campo empírico desta pesquisa, descrito nas linhas que seguem, nos aproximou da realidade de profissionais do município de Curitiba no que tange a inserção no mercado de trabalho na área secretarial, bem como de detalhes das condições objetivas de trabalho e exigências das empresas para tal inserção profissional.

Nossa análise foi subdividida em três etapas, a primeira com os respondentes profissionais de secretariado, na sequência empresariado e por fim empresas de recursos humanos.

Com relação aos respondentes que são profissionais de secretariado atuantes no mercado de trabalho deparamo-nos com um grupo heterogêneo em termos de idade e variação de salários como podemos observar no gráfico 01.

GRÁFICO 1: IDADE X SALÁRIO – PROFISSIONAIS ATUANTES NA ÁREA SECRETARIAL



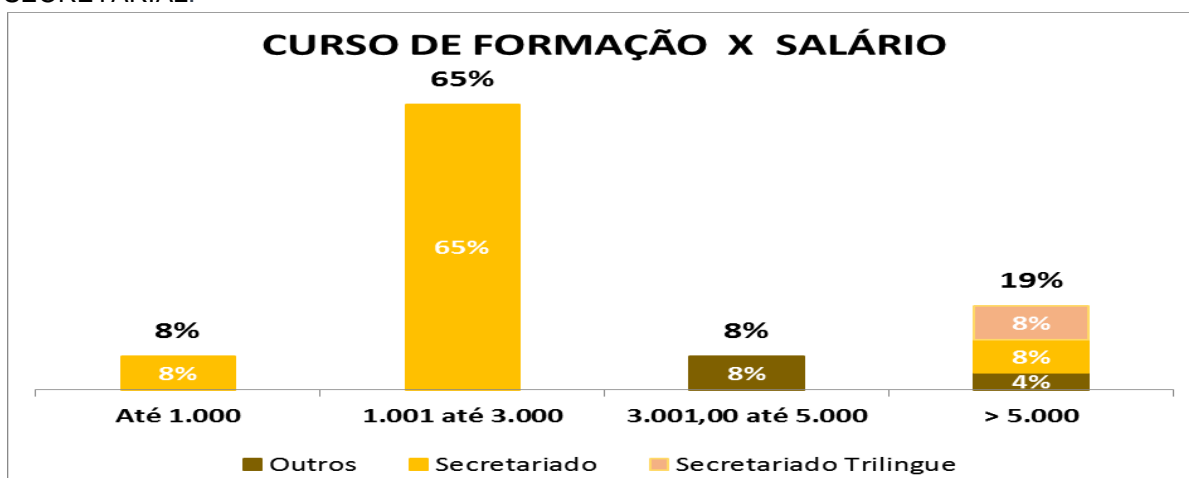
Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O Gráfico 1 apresenta um número maior de profissionais respondentes da pesquisa entre 20 e 30 anos trabalhando na área secretarial, levando em consideração que muitos dos entrevistados ainda estão em processo de formação ou são recém-formados. Entretanto, nos chama a atenção um percentual de 31% dos entrevistados cuja idade é superior a 30 anos, o que nos leva a acreditar que parte das empresas opta por profissionais mais experientes em função do excesso de atribuição e responsabilidades. É possível também, no mesmo Gráfico 1, fazer um comparativo entre idades e salários dos entrevistados, demonstrando que

consequentemente os secretários com mais de 26 ou mais anos são os que tem os salários mais altos, ou seja, acima de R\$3.001,00, juntos chegando a uma porcentagem de 27% dos respondentes.

Todos os entrevistados têm curso superior em diversos cursos de formação, ou estão em processo de conclusão. No Gráfico 2 podemos observar um comparativo entre a formação acadêmica e os salários.

GRÁFICO 2: CURSO DE FORMAÇÃO X SALÁRIO – PROFISSIONAIS ATUANTES NA ÁREA SECRETARIAL.



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2015).

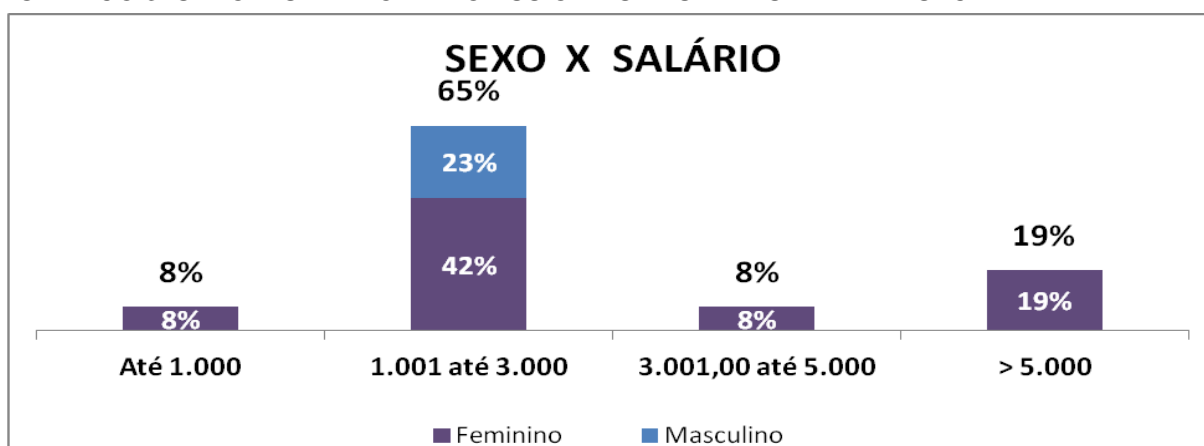
Ao analisarmos se o perfil ideal de profissional na área secretarial existe é inevitável analisarmos a questão da formação. Por ser uma área “nova” em termos de regulamentação, muitos profissionais atuantes no mercado de trabalho são formados em áreas distintas ao secretariado, assim como: Letras, Direito, Pedagogia, entre outros. E conforme analisamos o Gráfico 2 fica constatado que os salários destas pessoas são maiores, acima de R\$ 3.001,00, ultrapassando os R\$ 5.000,00 em alguns casos, representando 12% dos entrevistados. E embora não tenham em seu currículo os conhecimentos adquiridos durante uma formação em secretariado, se adaptam as rotinas, e englobam seus conhecimentos, enriquecendo ainda mais a área secretarial.

Entretanto muitas vagas que poderiam ser ocupadas por profissionais qualificados e treinados na área secretarial, têm sido preenchidas com pessoas sem a capacitação necessária, ou de áreas totalmente opostas, muitas vezes pela falta de inserção no mercado logo após a formação, ou até mesmo pela falta de vagas de emprego. Esses profissionais vêm buscando, retorno financeiro em qualquer área

que lhe ofereça mesmo não sendo a mesma do curso no qual se qualificou. E dentro deste cenário, o sindicato regional com o apoio das universidades que ofertam o curso superior de secretariado começou a motivar as empresas durante as décadas de 1980, 1990 e 2000 a contratarem profissionais formados na área. A lei de regulamentação da profissão amparou legalmente esta empreitada, entretanto algumas empresas insistem nas contratações de profissionais não formados em secretariado.

No gráfico 3 temos outro ponto importante a ser analisado, que é crescente retorno do sexo masculino ao universo secretarial,

GRÁFICO 3: SEXO X SALÁRIO – PROFISSIONAIS ATUANTES NA ÁREA SECRETARIAL.



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2015).

Tomando uma fatia de 23% dos entrevistados. Uma área que costuma ser quase que predominantemente de mulheres, ter homens se inserindo ao universo secretarial é uma conquista, embora ainda exista o preconceito social, é uma profissão que pode ser sim, exercida por ambos os sexos sem perda de qualidade na execução de tarefas cotidianas.

De acordo com registros históricos a inclusão de mulheres na função de secretaria se deu inicialmente nos Estados Unidos e na Europa devido a falta de mão de obra masculina, pois estes estavam direcionados aos campos de batalha durante as primeiras guerras mundiais. No Brasil, por volta dos anos 60 com o ingresso das grandes empresas multinacionais, algumas técnicas como datilografia, taquigrafia, organização de arquivos e operações telefônicas. (VALE, 2013).

Analisando o mesmo gráfico 3 observamos a questão da diferença salarial entre os sexos, e de um total de 65% dos entrevistados que entram na faixa salarial de R\$ 1.001,00 à R\$ 3.000,00, 23% são homens e 42% mulheres, pois se tratando de uma profissão predominantemente feminina, é natural que o resultado sejam salários mais elevados para as mulheres, mas com a inclusão cada vez maior de homens na profissão, a tendência é de que essas porcentagens se ajustem, ficando iguais ou até maiores em alguns casos.

Além da idade, curso de formação e salários, buscamos outros elementos de análise da carreira e do perfil profissional sob a ótica dos profissionais de secretariado conforme quadro abaixo:

QUADRO 2 – RESPOSTAS DOS SECRETÁRIOS A RESPEITO DA CARREIRA

Escolha da Carreira	Perfil de Hierarquia difícil	Desafios na profissão
<ul style="list-style-type: none"> • Retorno financeiro; • Afinidade com grade do curso; • Por gostar das atividades secretariais; • Já atuava na área; • Vocação; • Idiomas; • Por ser uma profissão promissora de amplo mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bipolaridade; • Autoritarismo; • Impaciência; • Não conseguir se expressar; • Falta de comunicação; • Grosseria; • Não entender o papel da secretária. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar eventos; • Contatos estrangeiros; • Não aceitação de secretário como figura masculina; • Desconhecimento da profissão; • Proatividade; • Viajar com o executivo.

Fonte: Pesquisa de Campo 2015. Elaborado pelas autoras.

Conforme ilustrado no quadro 2, cada profissional tem um motivo diferente na escolha da profissão é notável que a maioria das respostas são voltadas para afinidade com as atividades profissionais e competências que podem ser desenvolvidas. Em relação às colunas de perfil de hierarquia difícil, analisamos as mais diversas reclamações, que embora sejam comuns em alguns casos, como por exemplo: a “bipolaridade”, não se justificam, por se tratarem de um desvio de caráter e afetar o desempenho direto do secretário dentro das organizações, assim como todas as respostas que seguem abaixo desta opção no quadro 2.

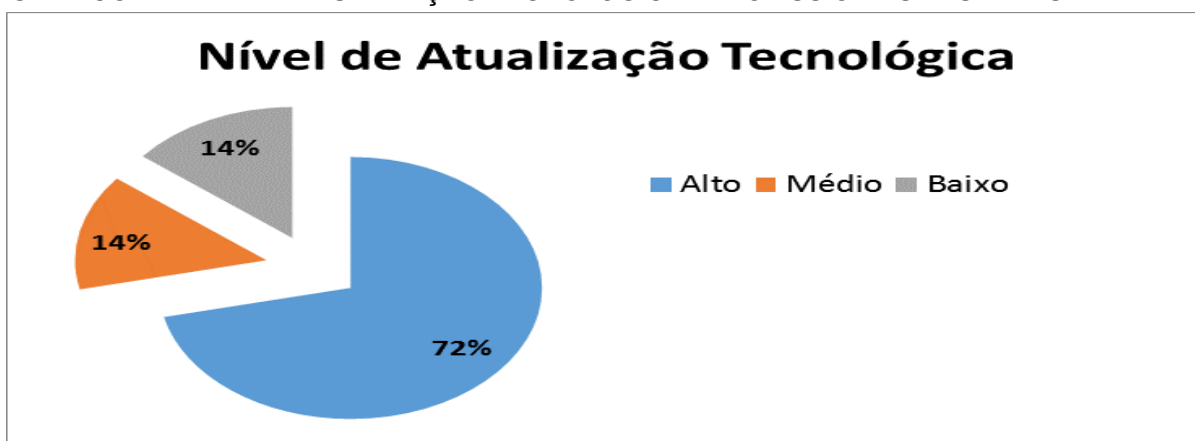
Quanto aos desafios da profissão, podemos ver que são diversos, e bem fundados, para alguns deles as grades curriculares dos cursos superiores em secretariado, tem sido eficientes e prepara o profissional para atuar sem receio. Entretanto no caso da resposta “Não aceitação de secretário como figura masculina”, voltamos ao assunto citado acima referente ao gráfico 3, como a

profissão vem obtendo um retorno do sexo masculino, ainda é natural que esse tipo de preconceito aconteça, mas com o tempo isso tende a ser menor dentro das organizações.

4.1 PERSPECTIVAS DO EMPRESARIADO

O campo empírico possibilitou também a análise das percepções do empresariado a respeito das exigências para a contratação dos profissionais de secretariado. Como citado anteriormente, a atualização tecnológica dos profissionais de secretariado está em constante evolução, pois as novas competências exigem isso, e esse crescimento tende a ser maior com o passar dos anos, pois as exigências do mercado atual vêm cobrando isso cada dia mais dos profissionais. Como podemos observar no gráfico 4, segundo os empresários, o nível de satisfação com a atualização tecnológica de seus secretários, em uma das perguntas do questionário, perguntamos se era feito algum tipo de incentivo à atualização tecnológica e a grande maioria afirmou que incentiva a atualização, sendo um ganho para a empresa e para o próprio profissional em questão.

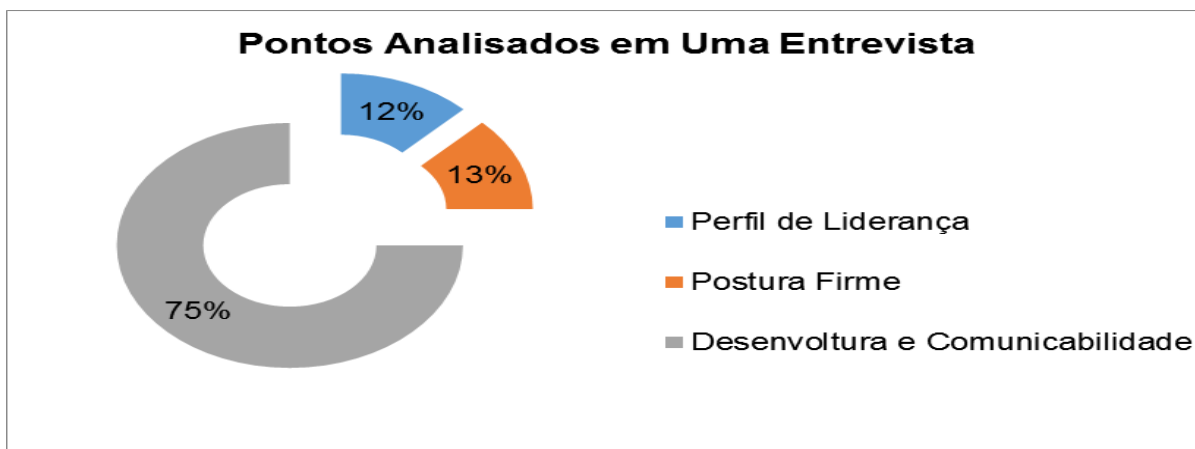
GRÁFICO 4: NÍVEL DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA - PROFISSIONAIS ATUANTES.



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2015).

Além da necessidade de atualização no que tange as ferramentas informacionais foi possível analisar outros aspectos fundamentais para os profissionais de secretariado participante de processos seletivos com alto grau de exigências para atuação profissional, como podemos observar no gráfico abaixo.

GRÁFICO 5: PONTOS ANALISADOS EM UMA ENTREVISTA DE EMPREGO – PESQUISA COM EMPRESÁRIOS



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2015).

Segundo a pesquisa realizada com empresários, desenvoltura e comunicabilidade se destacam em uma entrevista de emprego, como descreve o gráfico 5, seguido de postura firme e perfil de liderança. Tendo em vista que se destacam nas entrevistas quem demonstra e prova seus conhecimentos durante o tempo de conversa, sendo assim, quem tem mais facilidade na comunicação e se comporta de forma adequada, ganha destaque aos demais candidatos. O perfil de liderança e postura firme, são pontos analisados em atividades de grupo durante a seleção, onde as empresas colocam os candidatos para interagirem entre si e assim elegem o melhor para a organização, as mesmas obtiveram pontuações menores, não sendo menos importantes em um processo seletivo.

GRÁFICO 6: PONTOS ANALISADOS NO CURRÍCULO – PESQUISA EMPRESÁRIOS



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2015).

Dos pontos analisados em um currículo antes da contratação, como demonstra o gráfico 6, o quesito experiências anteriores supera o de formação e cursos em 71%, demonstrando que entre os entrevistados a vivência na profissão é um dos quesitos mais importantes.

O currículo bem formulado também não é a única coisa que chama atenção de um profissional para uma possível contratação, a postura e o comportamento do candidato, tanto na hora da entrevista, como na rotina da empresa são muito observados.

QUADRO 3 – RESPOSTAS DOS EMPRESÁRIOS A RESPEITO DO PERFIL DO SECRETÁRIO

Importância do profissional	Pontos negativos	Pontos positivos	Visão que se tem do secretário
<ul style="list-style-type: none"> • Essencial; • Fundamental; • Suporte administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distração; • Atrasos; • Baixo conhecimento tecnológico; • Inércia; • Indiscrição; • Não priorizar tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discrição; • Agilidade; • Responsabilidade; • Ter iniciativa; • Dinamismo; • Proatividade; • Eficiência; • Dedicação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte; • Organização; • Profissionalismo; • Proativo; • Dinâmico; • Responsabilidade; • Eficiência

Fonte: Pesquisa de campo 2015. Elaborado pelas autoras.

De acordo com o quadro 3, podemos ver diferentes respostas dos empresários em relação ao perfil do profissional de secretariado. Alguns deles disseram que este profissional é essencial na organização e que possuem muitas qualidades em seu perfil como: discrição, proatividade, agilidade, entre outros. Mas por outro lado, possuem alguns pontos negativos como distração, atrasos, inércia e não dar prioridade a tarefas importantes.

4.2 PERSPECTIVAS DAS EMPRESAS DE RECURSOS HUMANOS

As empresas de Recursos Humanos são contratadas pelos empresários para seleção de profissionais competentes para o tipo de organização que eles possuem. Sendo assim, fizemos alguns questionários para que os representantes das empresas de RH nos dissessem quais pontos eles analisam e acham importantes no profissional de secretariado.

QUADRO 4 – RESPOSTAS DAS EMPRESAS DE RH SOBRE O PERFIL DO SECRETÁRIO

O que chama atenção na entrevista	Pontos negativos na entrevista
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvoltura; • Perfil de liderança; • Postura; • Comunicabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Imaturidade; • Falta de postura; • Perfil operacional; • Indisciplina; • Maquiagem forte; • Muita teoria e pouca prática.

Fonte: Pesquisa de campo 2015. Elaborado pelas autoras.

O profissional de secretariado é constantemente observado em todos os momentos da entrevista, dinâmica e também no horário de trabalho, neste momento o contratante tem a oportunidade de testar as habilidades do contratado, a fim de constatar se ele realmente se encaixa no perfil idealizado por aquela organização, por isso a maioria dos empregados contratados no Brasil são submetidos ao período de experiência, para que o profissional possa se adaptar ou não à empresa e vice e versa.

GRÁFICO 7: PONTOS ANALISADOS EM ENTREVISTA – PESQUISA EMPRESAS DE RECURSOS HUMANOS



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2015).

Desenvoltura e Comunicabilidade voltam a aparecer em destaque na pesquisa feita com as empresas de Recursos Humanos, conforme o gráfico 7 esse é um ponto que chama mais atenção durante uma entrevista para contratação de um profissional de secretariado. Esse tipo de cargo costuma ser a voz da empresa ou

executivo, então não nos surpreende que tenha tido uma porcentagem tão alta entre os respondentes 67%, já as outras opções de dividiram em 17% e 16% que são: Postura Firme e Perfil de Liderança.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi analisar o perfil do profissional de secretariado exigido no mercado de trabalho atualmente, e assim apontar as percepções dos profissionais de secretariado acerca do perfil ideal, levantar a opinião do empresariado a respeito das exigências do mercado e investigar o perfil ideal do profissional de secretariado a partir das empresas de Recurso Humanos.

O perfil ideal, nada mais é do que um conjunto de qualidades que uma pessoa precisa possuir para se tornar ideal para um cargo, empresa ou carreira. Ao longo dos anos e com todos os avanços e novas atribuições, como citamos acima, encontrar o perfil ideal que se encaixe em qualquer organização, não é uma tarefa fácil.

Para que a pergunta “O Perfil Ideal Existe? ” fosse respondida, aplicamos um uma pesquisa de campo, a qual foi direcionada a secretários atuantes, empresários e empresas de recursos humanos, das quais obtivemos resultados divergentes em alguns pontos e comuns em outros.

Com base na revisão teórica e fundamentação nos resultados empíricos da pesquisa, foi possível observar que a profissão secretarial passa por um processo de evolução, influenciado pelas transformações inerentes ao empresariado, em determinado contexto socioeconômico. Dentre os fatores que se destacam como agentes externos e determinantes dessa evolução estão a Tecnologia da Informação e os efeitos da Globalização, desdobrando-se em exigência de qualificação constante e aprimoramento das técnicas já existentes indexadas ao conceito de qualidade. Idiomas e proatividade para tomada de decisão são características comuns ao profissional no exercício de suas atribuições. Para isso as instituições de ensino procuram formar o profissional de secretariado com um leque amplo de matérias que servirão para que possa atuar em qualquer área e tipo de empresa.

Por sua vez, as empresas de recursos humanos procuram candidatos para preencher as vagas de secretário/a segundo as exigências e necessidades solicitadas pelos empresários. Ambos coincidem que no momento da contratação o profissional deve ter algumas características da profissão. Entre elas se destaca o sigilo profissional, boa presença, conhecimento tecnológico, comunicabilidade, etc. Comprovando assim o exposto na pesquisa teórica, em que mencionamos a importância do profissional como um agente de qualidade, agente de resultados, agente facilitador, agente de mudanças, perfil de líder, empreendedor e conhecimentos em idiomas.

Concluimos que é possível definir quais aspectos são requisitados para um profissional de secretariado, mas não é possível traçar um perfil ideal, dado que cada empresa tem sua própria necessidade e características que são intrínsecas a sua área de atuação. Consideramos que existe uma grande demanda por parte das empresas, em ter um profissional na área secretarial, porém também existe desinformação por parte do empresariado ao aspecto da formação acadêmica na área. Muitos contratam pessoas formadas de outras áreas porque identificam alguns aspectos da profissão, deixando de lado a um profissional de secretariado formado por falta de experiência.

Dada a extensão do país e cada região, com economias produtivas e setores diferenciados, sugerimos a realização de novas pesquisas que podem ser a nível nacional e divididas por setor, realidade socioeconômica da região estudada entre outros. Consideramos que é um tema rico em informação e que ainda não foi completamente explorado.

É necessário mostrar aos empresários a formação acadêmica dos profissionais formados na área. Incentivar mais o desenvolvimento dos secretários. Tendo em conta todos os aspectos expostos na pesquisa, a área secretarial continua sendo atraente para muitos. O secretário, para manter-se na área depende em grande parte de suas próprias ações, criando redes de *networking* com seu relacionamento interpessoal, atualizando seu conhecimento e procurando o perfil de empregabilidade.

REFERÊNCIAS

BRANCHER, N.; SANTOS, M. E. dos. **O Domínio Das Línguas Estrangeiras E O Profissional De Secretariado Executivo Bilíngue**. Secretariado Executivo em Revist@. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1757/1166>>. Acesso em: 17 ago. 2015.

BRITO, Marcela. **Palestra “O papel do profissional em Secretariado no processo de interculturalidade diante do mundo globalizado”**. I Semana Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR. Curitiba, 2015.

DECKER, D. O. **A secretária como agente de qualidade**. Revista de Gestão e Secretariado, 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/24/80#.Vj58ZvmrTIU>>. Acesso em: 22 ago. 2015.

FARIA, I.; GODOY, F.; GOMES, C.; MACIEL N. **Liderança Secretarial**. IX Encontro Latino Americano de Iniciação científica e V Encontro Latino Americano de Pós-graduação Universidade do Vale do Paraíba.

FENASSEC. **Lei de regulamentação da Profissão de Secretariado Executivo**. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/lei.htm>> Acesso em: 02 out. 2015.

FONTANELLA, R. **Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado, 2011.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 1995. E-book. Disponível em: <<http://alma-da.org/RHL/4.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2015.

GREGOIRE, C. **14 sinais de que você tem inteligência emocional**. Disponível em: <http://www.brasilpost.com.br/2014/01/24/sinais-inteligencia-emoci_n_4651027.html>. Acesso em: 21 ago. 2015.

GUIMARÃES, M. E. **O Livro azul da secretária moderna**. 24.ed. São Paulo: Editora Erica Ltda, 2008.

HOUAISS, A. **Grande Dicionário Houaiss Da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro. Objetiva, 2008.

JUNQUEIRA, F. C.; COUTO, E. S. A.; PEREIRA, M. K. S. **A Importância da Inteligência Emocional na Atuação de um Líder**. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/38814405.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2015.

MAIA, F. L. OLIVEIRA, V. S. de. **Secretariado em pauta: Técnicas de Assessoria e Métodos de Organização**. Ed. Intersaberes. Curitiba, 2015.

MAZULO, R. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: Senac São Paulo, 2010.

NEIVA, E.; D'ELIA, M. E. **As novas competências do profissional de secretariado.** São Paulo: IOB. 2009.

O GLOBO; **Dia da secretária: pesquisa mostra importância de outro idioma para a profissão;** Jornal O Globo. Disponível em <<http://oglobo.globo.com/economia/emprego/dia-da-secretaria-pesquisa-mostra-importancia-de-outro-idioma-para-profissao-14095351>>. Acesso em: 17 ago. 2015.

OLIVEIRA, P. P. T. de; MINETTI, L. J.; OLIVEIRA, L. N. de. **Qualidade De Vida No Trabalho: Um Enfoque No Profissional De Secretariado Executivo De Uma Instituição Federal De Ensino Superior.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs2.4.5/index.php/secretariado/article/view/132#.VhGdWW5mG1s>>. Acesso em: 17 ago. 2015.

ORTEGA, C. C. **Secretária Executiva: Estresse E Emoção No Trabalho.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs2.4.5/index.php/secretariado/article/view/36/93#.VhF3Lm5mG1s>>. Acesso em: 23 ago. 2015.

PARPINELLI, R. S.; WATANABE, W. T. **Inteligência Emocional.** Disponível em: <<http://www.din.uem.br/ia/emocional/>> Acesso em: 20 ago. 2015.

PEREIRA, É. F.; TEIXEIRA, C. S.; SANTOS A. dos. **Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação.** Rev. bras. Educ. Fís. Esporte, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbefe/v26n2/07.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2015.

ROSÁRIO, B. **O homem como secretário executivo.** 2013. Disponível em: <<http://manualdasecretaria.com.br/2013/04/12/o-homem-como-secretario-executivo/>>. Acesso em: 28 out. 2015.

SABINA, R.; ROCHA, F. **Secretariado do escriba ao web writer.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, M. P. dos. **Importância Do Domínio De Línguas Estrangeiras Pelos Profissionais De Secretariado Executivo Para Atuação No Mercado De Trabalho Em Tempos De Globalização: Uma Abordagem Crítico-Reflexiva.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs2.4.5/index.php/secretariado/search/search#.Vj3nTrerTIU>>. Acesso em: 18 ago. 2015.

SENA, E. **Segurança da informação: Empresas devem reforçar vigilância.** 2013. Disponível em: <<http://www.profissionaisiti.com.br/2013/07/seguranca-da-informacao-empresas-devem-reforcar-vigilancia/>>. Acesso em: 06 nov. 2015.

WAMSER, E. **O impacto das inovações tecnológicas.** Disponível em: <<http://a-secretaria-que-faz.blogspot.com.br/2012/11/o-impacto-das-inovacoes-tecnologicas.html>>. Acesso em: 23 set. 2015.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. **Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v22n1/02.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2015.