

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

RAIANNE HILÁRIO EDUARDO

**A POLIVALÊNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO:
ASSESSORIA DE COBRANÇA**

CRICIÚMA

2014

RAIANNE HILÁRIO EDUARDO

**A POLIVALÊNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO:
ASSESSORIA DE COBRANÇA**

Relatório de Estágio apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a Ma. Jucélia da Silva Abel.

CRICIÚMA

2014

RAIANNE HILÁRIO EDUARDO

**A POLIVALÊNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO:
ASSESSORIA DE COBRANÇA**

Relatório de Estágio apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 2 de Dezembro de 2014

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel Mestre - (Unesc) – Orientadora

Prof^a. Nara Cristine Thomé Palácios Cechella Especialista – (Unesc)

Prof^o. Ricardo Deibler Zambrano Especialista – (Unesc)

Dedico esta conquista à minha família, pelo constante apoio que sempre me deu no decorrer da minha vida acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente pelo dom da vida, por estar sempre ao meu lado, não deixando perder minha fé e dando forças para continuar lutando pelos meus ideais e nunca ter me deixado caminhar sozinha.

Agradeço à minha família que tanto amo e admiro, pelo amor, carinho e atenção que nunca deixaram de lado. À minha vizinha amada, Arvelina, pelo seu apoio e suas orações que sempre me deram forças para não desistir.

Agradeço aos meus pais, Rainor e Siliane, pela boa educação que sempre me deram, pelo amor e dedicação e por proporcionarem a realização desta graduação, em especial à minha irmã Monise, por todo apoio, colaboração e companheirismo. A vocês, agradeço de coração por tudo, muitíssimo obrigada!

Quero agradecer a todos meus amigos e amigas, se for citar nomes, não caberão na página, mas cada um sabe da importância que fazem para mim, que há anos estão juntos a mim, nesta jornada de minha vida e caminhada, compreendendo e tendo paciência comigo nos momentos de estudo, quando não podia sair à noite por causa da produção do TCC. Em especial, à colega de faculdade, Hellen Dias, pela amizade que construímos e por estar presente em todos os momentos, os quais que não voltam mais, mas que, com certeza, ficarão guardados para sempre em meu coração e em minha memória.

Quero agradecer à empresa RCobrança, onde tive a oportunidade de ter mais conhecimentos e aprendizado no mercado de trabalho, pelo apoio que me deram no decorrer de meu estágio e possibilitar que este trabalho fosse realizado.

Agradeço de coração a todos os professores que contribuíram para a realização desta graduação; obrigada pelo conhecimento, sabedoria, paciência e amizade que construímos nesses quatro anos de convívio.

Em especial, às Professoras Jucélia Abel e Nara Cechella pelos conhecimentos repassados e pelas informações transmitidas à minha vida acadêmica.

Enfim, a todos os que, direta ou indiretamente, colaboraram para a realização deste trabalho.

“O sucesso nasce do querer. Sempre que o homem aplicar a determinação e a persistência para um objetivo, ele vencerá os obstáculos, e, se não atingir o alvo, pelo menos fará coisas admiráveis.”

José de Alencar

RESUMO

A área de Assessoria de Cobrança trabalha diariamente com captações de empresas e contato direto com pessoas, e requer dos profissionais capacidades de executar diversas atividades e atender às solicitações que surgem ao decorrer do expediente. A polivalência será identificada pelas atividades desenvolvidas no local de trabalho da pesquisadora. Para tanto, fez-se uso de uma fundamentação, com base teórica nos autores como a Denize Rachel Veiga, Elizabet Virag Garcia, Keyla Christina Almeida Portela, Marcelo Rafael Borth e Alexandre José Schumacher, abordando desde o Perfil Profissional até a grade curricular do curso de Secretariado Executivo da Unesc, com o objetivo geral de demonstrar a polivalência do profissional no segmento de assessoria de cobrança, e com sua metodologia com abordagem documental, bibliográfica entre outros, o qual capacita e habilita este profissional para o devido assessoramento. A partir dos dados colhidos, por meio de vivência do profissional de Secretariado, chegou-se à conclusão de que se trata de um ofício que prepara para diversas e diferentes funções, comprovando a sua polivalência em uma Assessoria de Cobrança.

Palavras-chave: Assessoria de Cobrança. Polivalência. Secretariado Executivo.

RESÚMEN

El sector de Asesoría de Cobranzas trabaja diariamente con aportes de empresas y en contacto directo con personas y requiere profesionales capaces de ejecutar diferentes actividades y de atender a las solicitudes que surgen en el transcurso del expediente. La polivalencia será identificada por las actividades desarrolladas en el lugar de trabajo de la investigadora. Para tal fin, se utilizó una fundamentación con base teórica en los siguientes autores: Denize Rachel Vega, Elizbet Virag Garcia, Keyla Christina Almeida Portela, Marcelo Rafael Borth y Alexandre José Scumacher, abordando desde el Perfil Profesional hasta el legajo curricular del Curso de Secretariado Ejecutivo de la UNESCO con el objetivo general de demostrar la polivalencia del profesional en el segmento de asesoría de cobranza, y con su metodología con abordaje documental, bibliográfico entre otros, lo cual capacita y habilita a este profesional para el debido asesoramiento. A partir de los datos recogidos, por medio de la vivencia del profesional de Secretariado, se llegó a la conclusión de que se trata de un oficio que prepara para diversas y diferentes funciones, comprobando su polivalencia en una Asesoría de Cobranza.

Palabras clave: Asesoría de Cobranza, Polivalencia, Secretariado Ejecutivo.

ABSTRACT

The area Advisory Billing works daily with funding from companies and direct contact with people, and requires professional skills to perform various activities and meet the demands that arise over the course of the day. The versatility will be identified by activities at work of the researcher. For this purpose, authors like Denize Rachel Veiga, Elizabet Virag Garcia, Keyla Portela Christina Almeida, Marcelo Alexandre José Rafael Borth and Schumacher, were used as theoretical basis for a foundation, approaching from the professional profile to the course curriculum of the Executive Secretariat course Unesc, with the overall objective to demonstrate the versatility of the professional advisory billing segment, and with his documentary approach with methodology, literature etc, which enables and empowers professional experience, it was concluded that it is a métier that prepares students for diverse and different roles, providing its versatility in the Consultancy Billing.

Keywords: Advice of Charge. Versatility. Executive Secretariat.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Grade 1 – Grade Curricular Curso Secretariado Executivo, partindo do Curso de Letras (1997-2003).....	14
Grade 2 – Grade Curricular do Curso Secretariado Executivo com matérias específicas (2003-2010).....	15
Grade 3 – Nova Grade Curricular do Curso de Secretariado Executivo (2009-2020).....	16

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense
PPC	Projeto Pedagógico do Curso
RC	Rcobrança

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	10
1 INTRODUÇÃO	12
1.1 DELIMITAÇÕES DO PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS.....	13
1.2.1 Objetivo Geral.....	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.4 JUSTIFICATIVA.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 HISTÓRICO DA PROFISSÃO	15
2.2.1 Diretriz Curricular	16
2.2.2 Atribuições do profissional de secretariado executivo	21
2.3 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO BRASIL.....	22
2.3.1 O curso de Secretariado Executivo da UNESC	23
2.3.1.1 Grade curricular	25
2.4 ASSESSORIA DE COBRANÇA	27
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	29
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO.....	29
4 METODOLOGIA	32
4.1 TIPOS DE PESQUISA	32
4.2 POPULAÇÃO, AMOSTRA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	34
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	35
6 CONCLUSÃO.....	44
REFERÊNCIAS.....	39
ANEXOS	40
ANEXO A – LEI DA REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	41
ANEXO B – CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	44

1 INTRODUÇÃO

O sucesso profissional é algo almejado em qualquer carreira. Neste mundo globalizado é preciso estar sempre atualizado e ter domínio dessas ferramentas, para ser reconhecido profissionalmente e contribuir para o crescimento da organização.

Sendo assim, o profissional de Secretariado Executivo está sempre em busca de novos conhecimentos, provando que é capaz de desenvolver corretamente suas atividades, além de assessorar os demais setores existentes na organização.

É por meio deste profissional que os outros setores são beneficiados, pois o mesmo contribui para o funcionamento eficaz das tarefas, obtendo os resultados desejados e com mais agilidade e competência.

O tema escolhido para o desenvolvimento deste estudo surgiu a partir do momento em que iniciei meu estágio no setor da assessoria de cobrança de uma recuperadora de créditos, na qual verifiquei a importância de auxiliar este setor e colaborar com a empresa, aplicando o conhecimento que o curso de Secretariado Executivo disponibiliza e exercendo as funções na organização.

Com isso, este relatório divide-se em capítulos, sendo que inicialmente apresenta-se a delimitação do problema, a qual foi o motivo para o desenvolvimento desta pesquisa, com os objetivos e apontando a seguir, a justificativa.

No segundo capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica, com ênfase na apresentação dos conceitos de como as ferramentas do Secretariado Executivo exercem sua polivalência em uma assessoria de cobrança. Para isso, foram utilizados os autores Marcelo Rafael Borth, Maria Elizabete Silva D'Elia, Denize Rachel Veiga, entre outros. Além disso, também foram apresentados os objetivos da empresa Rcobrança, o conceito e objetivos das atribuições que este profissional oferece a partir dos estudos de sua grade curricular na Universidade.

No terceiro, encontra-se a caracterização da empresa Rcobrança, na qual o estágio foi realizado, seguido do ambiente de trabalho com as atividades desenvolvidas.

E, por fim, no quarto e último capítulo, a metodologia que será utilizada no estudo, a fim de que os objetivos propostos sejam atingidos.

1.1 DELIMITAÇÕES DO PROBLEMA

Uma assessoria de cobrança apresenta um leque de serviços prestados. A atual conjuntura do mercado requer que seus colaboradores sejam capazes de entender cada um deles de forma eficiente e eficaz, a fim de que possam oferecê-los e vendê-los aos seus clientes. Ao realizar o estágio na empresa Rcobrança, pôde-se observar que o profissional de Secretariado Executivo apresenta capacidade de desenvolver as habilidades requeridas por este segmento. Desta forma, torna-se importante saber: quais os conhecimentos específicos na grade do curso de Secretariado Executivo propiciam a polivalência solicitada para o desenvolvimento das atividades de uma assessoria de cobrança?

1.2 OBJETIVOS

Os objetivos aqui apresentados têm como finalidade alcançar os resultados pretendidos com o trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

Demonstrar a polivalência do profissional de Secretariado Executivo no segmento de assessoria de cobrança.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Discriminar os serviços prestados pela assessoria de cobrança;
- b) Identificar as atividades realizadas pelo profissional de Secretariado Executivo;
- c) Verificar as atribuições do graduado.

1.4 JUSTIFICATIVA

A assessoria de cobrança trabalha em segmentos fundamentados na prática adquirida como serviço prestado à intermediação e à imediata recuperação

do crédito para pessoas jurídicas e físicas, otimizando e recuperando o crédito de forma rápida e eficaz, especializada na cobrança de títulos judiciais e extrajudiciais, bem como no acionamento de *call center* de cobrança.

Os profissionais em uma assessoria de cobrança devem ser bem treinados para atender a demanda de clientes independente do ramo qualificado. Nesta área de cobrança, não há obrigação de haver experiência no currículo, porém, há a necessidade de haver uma boa dicção e comunicação para lidar com os devedores por meio do *telemarketing*. Por isso, a importância do treinamento que a empresa pede para este desenvolvimento. Já, para os profissionais do setor comercial, jurídico e financeiro exigem-se sim, experiências na área, pois é a partir desses setores que a empresa obterá recursos de alto conhecimento para o andamento na assessoria. É a partir destes profissionais que a assessoria de cobrança é desenvolvida, para, assim, ter a devida continuidade na empresa e mantê-la ativa.

O perfil de um profissional de secretariado tem o desenvolvimento e as competências para melhor atender as novas demandas dos mais diversos segmentos de um mercado que se aperfeiçoa, sofisticar-se e se torna cada vez mais competitivo. Além disso, a valorização da área secretarial gerou a necessidade de um curso de pós-graduação voltado não apenas ao crescimento pessoal e profissional, mas visando a atender às necessidades das organizações em que os profissionais atuam, pelo simples fato de que nessa graduação consta uma grade eclética de desenvolvimento de inúmeras funções.

Dentro de uma assessoria de cobrança, ou qualquer outro ramo empregatício, um perfil como o da secretária executiva oferece um profissional com atualizações em alto nível de vários segmentos, como: domínio de línguas estrangeiras, administração, gestão de pessoas, contabilidade, informática, metodologia, sistema de informação, direito empresarial, dentre tantas outras áreas.

Isto leva à polivalência desse profissional, que tem total capacidade de executar quaisquer tarefas em diversos segmentos da empresa, apesar de todos os preconceitos e dificuldades que vêm enfrentando ao longo de décadas. Entretanto, pelos efeitos da globalização, tem conquistado espaços próprios no mercado de trabalho e vem procurando constante aperfeiçoamento educacional, objetivando melhorar, cada vez mais, sua qualificação profissional, inclusive em assessoria de cobrança, tema deste relatório.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste relatório, cujo objetivo principal é aprofundar os conhecimentos sobre o serviço prestado pela assessoria de cobrança, juntamente com o profissionalismo do secretariado executivo, serão utilizados como base teórica autores como Maria Elizabete Silva D'Elia, Denize Rachel Veiga, Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, Vinicius Gonçalves, Marcelo Rafael Borth, entre outros, na busca de conceitos sobre serviço terceirizado e atividades e ferramentas do profissional de secretariado executivo, com o intuito de especificar sua polivalência, conforme segue neste capítulo.

2.1 HISTÓRICO DA PROFISSÃO

A profissão de secretariado executivo é muito antiga. Segundo Garcia (1999, p. 15), “os registros obtidos são desde a época dos faraós; naquele tempo, a profissão era exercida pelo sexo masculino, e os mesmos eram nomeados como escribas”.

Foi na Revolução Industrial que começou a aparecer a mão de obra feminina para desempenhar as funções secretariais, devido às guerras mundiais, pelo fato de os homens serem chamados para servir seus países.

As mulheres só surgiram no cenário como Secretárias, quando Napoleão Bonaparte levou uma a fim de registrar os detalhes das batalhas, a cada uma de suas campanhas. Contudo, Josefina, mais do que depressa, objetou e, finalmente, Napoleão contratou um homem quando de sua fatal invasão a Rússia. Foi o comércio americano que recebeu o primeiro ataque da Secretária. Em 1877, a primeira dentre esta nova raça, entrou timidamente num escritório de Nova Iorque e orgulhosamente anunciou ser ela a nova Secretária do Executivo. O homem explodiu, blasfemou, indagando o que estava acontecendo ao mundo e já se inclinava para pegar o telefone e contratar um homem. Deu-se, então o primeiro passo para a emancipação feminina (CASIMIRO, 1988, p. 18).

Hoje em dia, essa profissão, aos poucos, está sendo reconhecida, pois, graças aos profissionais batalhadores que exercem essa função em seus respectivos postos, demonstra-se para a sociedade que ser uma secretária ou um/a assessor/a executivo/a é muito mais que uma simples profissão que, anteriormente, ficou afamada por atividades simples que eram executadas, como a atender um

telefone ou servir um café. “Hoje, observa-se que a profissão abrange muito mais do que se pode imaginar, uma vez que os seus aperfeiçoamentos vêm cada vez aumentando em seu ramo, com conhecimentos específicos” (VEIGA, 2006, p. 22).

As atividades efetuadas nesse ramo profissional atualmente implicam numa visão global de crescimento, ao contrário, de antigamente. É uma forma gerencial que a secretária executiva pode vir a exercer, pois os conteúdos de novos conhecimentos abrangem diversas áreas num único segmento secretarial. E são essas atitudes e atividades que se esperam de uma secretária executiva polivalente.

O setor de Assessoria de Cobrança é importante e indispensável nas organizações, é a partir da contribuição dos serviços prestados que uma empresa obtém seus objetivos alcançados. Com base nas exigências e nas necessidades do mercado de trabalho, no capítulo a seguir, demonstrar-se-á a diretriz curricular, que se certifica, mas atividades desenvolvidas da profissão secretariado executivo no embasamento da polivalência do mesmo.

2.2.1 Diretriz Curricular

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO
CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR
RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005

Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências

O Presidente da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 9º, § 2º, alínea "c", da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, com a redação dada pela Lei nº 9.131, de 25 de novembro de 1995, tendo em vista as diretrizes e os princípios fixados pelos Pareceres CES/CNE 776/97 e 583/2001 e considerando o que consta dos Pareceres CES/CNE 67/2003 e 102/2004, homologados pelo Senhor Ministro de Estado da Educação, respectivamente, em 2/6/2003 e 12/4/2004, resolve:

Art. 1º A presente resolução institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, bacharelado, a serem observadas pelas Instituições de Ensino Superior em sua organização curricular.

Art. 2º A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo,

observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indicará claramente os componentes curriculares, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, o regime de oferta, as atividades complementares, o sistema de avaliação, o estágio curricular supervisionado e o trabalho de curso ou de graduação, ambos como componentes opcionais da instituição, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o projeto pedagógico.

§ 1º O projeto pedagógico do curso, além da clara concepção do curso de graduação em Secretariado Executivo, com suas peculiaridades, seu currículo pleno e sua operacionalização, abrangerá, sem prejuízo de outros, os seguintes elementos estruturais:

I - objetivos gerais do curso, contextualizados em relação às suas inserções institucional, política, geográfica e social;

II - condições objetivas de oferta e a vocação do curso;

III cargas horárias das atividades didáticas e da integralização do curso;

IV - formas de realização da interdisciplinaridade;

V - modos de integração entre teoria e prática;

VI - formas de avaliação do ensino e da aprendizagem;

VII - modos da integração entre graduação e pós-graduação, quando houver;

VIII - incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica;

IX - concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado, suas diferentes formas e condições de realização, observado o respectivo regulamento;

X - concepção e composição das atividades complementares.

§ 2º Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem.

Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e

estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas.

Parágrafo único. O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento micro organizacional, mesoorganizacional e macro organizacional.

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;

II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;

III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;

IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;

VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;

VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;

X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas

departamentais e empresariais;

XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;

XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Art. 5º Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I - Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

II - Conteúdos específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;

III - Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.

Art. 6º A organização curricular do curso de graduação em Secretariado Executivo estabelecerá expressamente as condições para a sua efetiva conclusão e integralização curricular, de acordo com os seguintes regimes acadêmicos que as instituições de ensino superior adotarem: regime seriado anual; regime seriado semestral; sistema de créditos com matrícula por disciplina ou por módulos acadêmicos, observada a pré-requisitação, que vier a ser estabelecida no currículo, atendido o disposto nesta resolução.

Art. 7º O estágio supervisionado é um componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados inerentes ao perfil do formando, devendo cada instituição, por seu colegiado superior acadêmico, aprovar o correspondente regulamento, com suas diferentes modalidades de operacionalização.

§ 1º O estágio de que trata este artigo poderá ser realizado na própria instituição, mediante laboratórios que congreguem as diversas ordens práticas correspondentes às diferentes concepções das funções e técnicas secretariais.

§ 2º As atividades de estágio poderão ser reprogramadas e reorientadas de acordo com os resultados teórico-práticos gradualmente revelados pelo aluno, até que os responsáveis pelo acompanhamento, supervisão e avaliação do estágio curricular possam considerá-lo concluído, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.

§ 3º O regulamento do estágio de que trata este artigo, aprovada pelo seu colegiado superior acadêmico, conterá, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, observada o disposto no parágrafo precedente.

Art. 8º As atividades complementares são componentes curriculares que possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive realizadas fora do ambiente escolar, abrangendo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho, com as peculiaridades das organizações e com as ações de extensão junto à comunidade.

Parágrafo único. As atividades complementares se constituem componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando, sem que se confundam com estágio curricular supervisionado.

Art. 9º As instituições de ensino superior deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contêm no processo do curso, observados os aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando.

Parágrafo único. Os planos de ensino, a serem fornecidos aos alunos antes do início do período letivo, deverão conter, além dos conteúdos e das atividades, a metodologia do processo de ensino aprendizagem, os critérios de avaliação a que serão submetidos e a bibliografia básica.

Art. 10. O Trabalho de Conclusão de Curso TCC é um componente curricular opcional da instituição que, se for adotado, poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades centrados em áreas teórico práticas e de formação profissional relacionadas com o curso, na forma disposta em regulamento próprio.

Parágrafo único. Optando a instituição por incluir no currículo do curso de graduação

em Secretariado Executivo Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, nas modalidades referidas no caput deste artigo, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu Conselho Superior Acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

Art. 11. A duração do curso de graduação em Secretariado Executivo será estabelecida em Resolução específica da Câmara de Educação Superior.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

EDSON DE OLIVEIRA NUNES

Presidente da Câmara de Educação Superior

2.2.2 Atribuições do profissional de secretariado executivo

As atividades e as capacidades deste profissional são ilimitadas. Segundo Silva D'Elia (2005, p. 20), “ao mesclar competências técnicas e comportamentais, a profissão exerce habilidades de relacionamento, comunicação, administração de conflitos”. A autora considera “indispensável para o profissional: velocidade, visão, capacidade de realização, entender de gente, a secretária também pode incorporar esses requisitos na sua atuação.” Isto vem para contribuir com a ideia de que, por meio de diferentes e diversificadas atividades, é possível verificar-se a polivalência que a profissão de secretariado executivo exerce em quaisquer ramos, pois é o que hoje essa profissão exige. De acordo com Garcia (1999, p. 58), “hoje a secretária está presente na indústria, no comércio, nas empresas prestadoras de serviços, nos órgãos gerenciadores, enfim em qualquer ramo da atividade humana”.

A sociedade empresarial não se satisfaz mais com profissionais de secretariado que apenas tenham como diferencial a boa datilografia. É exigido hoje que estes participem de reuniões com poder de articulação. Conforme os autores Schumacher, Portela e Borth (2013, p. 54):

[...] ter pleno conhecimento do negócio da empresa, ter conhecimento dos potenciais concorrentes, bem como dos objetivos organizacionais e em muitos momentos são convidadas a participar da elaboração estratégica destes frente à dinâmica organizacional.

O profissional de Secretariado Executivo é aquele que mantém perspectiva para o futuro próspero, com várias atribuições que prevalecem à profissão; é aquele que é informado e atualizado, que apresenta habilidades e capacidades de trabalhar individualmente, que propõe ideias e práticas inovadoras, exerce funções gerenciais, com capacidades de planejar, organizar, implementar e gerir programas, entre outras atribuições, é um agente executor e multiplicador, da qual empresa que participava. Deve ser objetivo, comunicador da melhor forma, rápida e eficaz. Atualmente, o profissional dispõe da regulamentação da profissão, do código de ética profissional e da organização em sindicatos (Anexos A e B).

Diante do perfil exigido pela sociedade, o profissional de Secretariado Executivo é responsável por diversas atividades organizacionais, e deve sempre buscar a eficiência nas atribuições a que é designado, principalmente pelo Brasil, sobre o qual o subcapítulo a seguir mostrará.

2.3 O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO BRASIL

Esta valorização profissional tem contribuído muito para o crescimento e desenvolvimento da área. Se antes as secretárias eram tidas como 'babás' dos executivos, hoje suas funções foram transformadas e ampliadas. As tarefas não são mais de apoio, mas sim, de complementação das atividades. Esta profissional é uma assessora, gerenciadora de informação, de serviços e pessoas.

Esta característica multifuncional tem atraído os olhares de diversos setores, por isso, o campo de atuação da secretária está cada vez mais amplo. Os profissionais de secretariado podem atuar tanto em empresas públicas e privadas, como nas organizações de pequeno, médio e grande porte. As secretárias executivas são formadas para trabalhar na gerência, diretoria, vice-presidência e presidência destas companhias.

Segundo Schumacher, Portela e Borth (2013, p. 38), a evolução do secretário executivo ao longo dos anos:

Anos 50 – O Secretário executava apenas algumas técnicas secretariais como: datilografia, arquivo, atendimento telefônico e anotações de recados.
Anos 60 – Início do treinamento gerencial. Ter um Secretário passa a ser símbolo de status. Houve uma valorização na mentalidade do empresário brasileiro.

Anos 70 – O Secretário é visto como um membro ativo na gerência, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados, com uma atuação mais dinâmica e abrangente com ganhos e respeito nas organizações.

Anos 80 – O despertar da era da qualidade e da informática, ação conjunta entre chefes e 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. Começa a era da competência, em que as pessoas polivalentes e atualizadas, com capacidade produtiva, em busca de resultados, não só recebem ordens, mas orientam e dão opiniões. O secretário deixa de ser uma propriedade particular do gerente a quem assessora e passa a ser um membro de uma organização.

Nos anos 2000 as discussões e previsões do inovador, moderno e bem sucedido perfil dos secretários se confirmaram e a profissão iniciou o novo século com todos os requisitos necessários para atender as exigências do mercado de trabalho.

Os profissionais consolidaram a assessoria aos seus superiores através do conhecimento e colaboração nas áreas de administração, planejamento, liderança, negociação, recursos humanos, finanças. Enfim, passaram a conhecer efetivamente em todo país, através da teoria e prática acadêmica e profissional, a empresa como um todo, com seus diversos campos interligados, e a participarem ativamente dos resultados empresariais; tornaram-se gestores e responsáveis pelo elo e comunicação entre os superiores e funcionários e entre empresa e clientes externos.

2.3.1 O curso de Secretariado Executivo da UNESC

Esse curso profissionalizante tem a responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que acompanham o perfil de cada profissional, como flexibilidade, criatividade, discrição, ética, liderança, comprometimento, cooperativismo, entre outras.

O profissional de secretariado tem o desenvolvimento e as competências para melhor atender às novas demandas dos mais diversos segmentos de um mercado que se aperfeiçoa, sofisticar-se e se torna cada vez mais competitivo (AMARAL *et al.*, 2012).

Na instituição Unesc, consta uma das graduações de Secretariado Executivo Bilingue, com duração de quatro anos; o acadêmico tem disciplinas voltadas área administrativa tais como: Teoria Geral da Administração, Análise

Organizacional, Matemática Financeira e Orçamentária, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Contabilidade Gerencial. É habilitado em duas línguas estrangeiras, além do aprofundamento da língua portuguesa.

Possui disciplinas específicas da área secretarial que trabalham com temas como evento, cerimonial e protocolo, etiqueta, oratória, atendimento ao consumidor e *telemarketing*, planejamento e organização de reuniões, atas, organização e preparação de viagens.

Além de estudar o histórico da profissão, as atribuições e perfil do profissional de secretariado e as leis que regulamentam a profissão. Consta, também, uma visão geral de informática e do que há de moderno no mundo da tecnologia (UNESC, 2014, p. 5).

A formação em Secretariado Executivo contempla as relações entre conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão. Desenvolve conteúdos que permitem aos profissionais formados prestar assessoria aos executivos, gerenciar setores e pessoas, organizar o fluxo de informações. O profissional de Secretariado Executivo acompanha as mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais e do mercado de trabalho.

Essa profissão está diretamente interligada com diversos segmentos, para exercer profissionalmente, como mencionado no decorrer deste projeto, uma carreira que resulta em polivalência.

Está apta para realizar quaisquer funções, pois será um bom profissional qualificado e reconhecido, e é isso que o mercado de trabalho exige características em ser polivalente e multifuncional, que é de extrema importância para conhecer e por em prática o próprio perfil, pois manterá o seu espaço no ambiente de trabalho (MAERKER, 1999, p. 17).

Por ser um profissional com tantas habilidades, já apresentadas, fica exposta a polivalência requerida a um Assessor Executivo, pois este obtém conhecimento técnico, administrativo e emocional, sendo capacitado a se adaptar frente às mudanças.

No subcapítulo a seguir, constam as primeiras grades curriculares do curso de secretariado executivo, na instituição UNESC, desde que foi iniciado o curso.

Vale destacar uma característica muito importante desta profissão: flexibilidade é a palavra de ordem. É fundamental ser capaz de se ajustar a

situações inesperadas.

Na UNESCO, conforme as Políticas de Ensino, o ato de ensinar representa um processo pedagógico interativo e intencional, no qual professores e alunos devem responsabilizar-se com as questões do processo de ensino e da aprendizagem, bem como com os valores humanos essenciais como o respeito, a solidariedade e a ética.

Para atingir essa finalidade, o ensino na graduação deve buscar a formação de profissionais com competência técnica e habilidades, capazes de preservar o conhecimento acumulado e de construir novos conhecimentos por meio do ensino, da pesquisa e da extensão.

Nesta perspectiva, o Estatuto da UNESCO aponta no artigo 6º, que o ensino deve pautar-se nos seguintes princípios:

- II. Flexibilização de métodos e concepções pedagógicas;
- II. Equilíbrio nas dimensões acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão;
- III. Respeito à diversidade étnico-ideológica-cultural;
- IV. Valorização dos profissionais da UNESCO.

2.3.1.1 Grade curricular

A grade curricular do Curso de Secretariado Executivo da UNESCO, desde sua implantação em 1997, sofreu algumas modificações até o ano 2009.

A multidisciplinaridade da grade curricular do curso de Secretariado faz-se necessária para atender às necessidades e inovações, proporcionando uma visão completa e profunda dos complexos setores organizacionais, além de consolidar o conhecimento interdisciplinar aos futuros profissionais.

Na Grade 1, consta o conhecimento que o curso de Secretariado Executivo foi originado pelo curso de Letras, que manteve por alguns anos a ementa com o curso, mas os profissionais são distintos.

Na Grade 2, houve a mudança de algumas matérias específicas, outras foram extintas para garantir, assim, um aperfeiçoamento do curso e, conseqüentemente, de seus acadêmicos.

Na Grade 3, a nova grade curricular foi elaborada para acompanhar as mudanças mercadológicas, atualizar o curso, capacitar os alunos a atuarem a nível nacional e internacional e atender às necessidades sociais e educacionais regionais.

Diante da última iniciativa de alteração da grade curricular, é importante e interessante que o Curso sempre analise a possibilidade e necessidade de alterar seu currículo periodicamente, por exemplo, a cada três ou quatro anos para frequentemente poder acompanhar as novas tendências e demandas a serem exigidas para o Perfil Acadêmico e Profissional do Secretário Executivo.

Apresentam-se, a seguir, as grades 1, 2 e 3, para conhecimento, conforme desenvolvido nesse capítulo. (em anexos)

2.4 ASSESSORIA DE COBRANÇA

Quando uma empresa comercializa bens ou serviços, pode receber pagamento à vista ou esperar o pagamento durante certo período, ou seja, conceder crédito e este é representado pelas contas a receber. Segundo a concepção de Silva (2006, p. 58), a palavra “crédito” pode ser conceituada como “sendo o ato de vontade ou disposição de alguém ceder, por algum período, uma parcela de seu patrimônio a outrem, com a expectativa de receber tal parcela integral depois de transcorrido o período estipulado”.

De acordo com Braga (1999, p. 113), “as empresas vendem a prazo, ou seja, concede crédito para ampliar seu nível de produção, aumentar as vendas e, assim, maximizar a rentabilidade”. Portanto, acredita-se que, concedendo crédito a um cliente, a empresa estará garantindo, além do aumento de suas vendas, giro de seus estoques, ampliação de suas atividades e mais proximidade com o cliente. Braga (1999) enfatiza que conceder crédito aos clientes representa assumir custos e riscos que não existem nas vendas à vista, tais como:

- despesas com a análise do potencial de crédito dos clientes;
- despesas com a cobrança das duplicatas e outros títulos;
- risco de perdas com os créditos incobráveis;
- custo dos recursos aplicados nas contas a receber;
- perda de poder aquisitivo do valor dos créditos em decorrência do processo inflacionário.

A assessoria de cobrança em uma empresa compreende procedimentos adotados para cobrar títulos de créditos a receber quando eles vencem. A eficiência de uma assessoria pode ser avaliada parcialmente, observando-se o nível de inadimplentes ou incobráveis. Normalmente, segue-se um roteiro para cobrança, começando por envio de notificação, depois telefonema, logo em seguida visitas externas, e, por fim, protesto judicial.

A cobrança é um fator muito importante do ciclo operacional e financeiro de uma empresa, caso tenham êxito e retorno das cobranças, ou seja, terceirizem um serviço de cobrança, o qual possui recursos maiores para recuperação e tem adquirido cada vez mais um papel importante dentro das empresas. Segundo Silva (2006, p. 35), “a gestão de cobrança deve estar focada na maximização visando melhorar o fluxo de caixa e na minimização de perdas de negócios futuros”.

Um escritório de cobrança é voltado a atender empresas de tamanhos e atividades diversas, assim como pessoas físicas. Ele tem o objetivo de ir atrás daqueles que estão devendo e, nas situações em que a justiça está envolvida, a ideia é acabar com as dívidas por meio de negociações. Como está se vivendo em uma época em que os contratos envolvendo finanças são tantos, muitos enxergam essa maneira de terceirizar serviço de cobrança muito mais adequada para montar um negócio que trate dos pagamentos não realizados.

De acordo com Gonçalves (2014, p. 1):

Para estar bem posicionado no mercado e atender às exigências, o escritório de cobrança deve oferecer serviço de cobrança convencional, que é aquela que cobra junto às financeiras, administradoras de cartão de crédito, de consórcio, financeiras, bancos, seguradoras e lojas comerciais; assim como o de cobrança judicial, que é a destinada a negociar com a clientela, sempre com o objetivo de esclarecê-la sobre as consequências de uma ação judicial.

A assessoria de cobrança trabalha em segmentos fundamentados na prática adquirida, como serviço prestado à intermediação e à imediata recuperação do crédito para pessoas jurídicas e físicas, otimizando e recuperando o crédito de forma rápida e eficaz, especializada na cobrança de títulos judiciais e extrajudiciais, bem como no acionamento de *call center* de cobranças. Um perfil como o da secretária executiva oferece um profissional com atualizações em alto nível de vários segmentos, inclusive em uma empresa de cobrança, como qualquer outro ramo do mercado de trabalho, pois este profissional pode realizar quaisquer atividades e ser reconhecido profissionalmente.

Em uma assessoria de cobrança no setor comercial, as atividades desenvolvidas são: realizar captações de empresas, reuniões externas e internas, fechar contratos de serviço terceirizado, cadastrar clientes no sistema em tempo real, realizar atendimento e pós-vendas, e entender do serviço oferecido, para assim, conseguir mais clientes e fechar contratos estabelecidos.

No setor de cobrança, além do *call center* com os treinamentos para seus colaboradores estarem aptos no setor, são efetuadas cobranças e recebimentos de contas de todos os tipos, cheques, promissórias, cobranças bancárias e duplicatas. Isso se faz sem a necessidade de participação de um advogado, apenas na parte jurídica quando for necessária a intervenção, aí, é direcionado para que ele entre com a ação diante do devedor.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A assessoria de cobrança Rcobrança atua na intermediação e na imediata recuperação de crédito para pessoas jurídicas e físicas, otimizando e recuperando o crédito de forma rápida e eficaz. É especializada na cobrança de títulos judiciais e extrajudiciais, bem como no acionamento de *call center* de cobranças.

Busca sempre a celeridade no atendimento aos clientes, agilidade e presteza no andamento das ações judiciais. Atua com assessoria e consultoria na área de cobrança extrajudicial e administrativa, bem como correspondente em todo norte de Santa Catarina.

A empresa atua com o suporte técnico e jurídico da Rhafael Costa Advogados, um escritório com vasta experiência na cobrança judicial e de títulos de crédito, bem como assessoria e auditoria empresarial.

Sediada na cidade de Joinville, estado de Santa Catarina, com endereço à Rua Nove de Março, 485, sala 202, bairro Centro, Joinville/SC, CEP: 89.201-400, fundada em dois mil e quatro, atua há dez anos no mercado de trabalho, exercendo suas experiências e buscando seus objetivos.

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

A empresa Rcobrança possui um ambiente climatizado para melhor atender seus colaboradores e clientes. Nela, consta, para cada setor responsável, um escritório separado para exercer melhor suas atividades diárias e assim não misturar ou envolver outros setores interligados da empresa, tais como: comercial com desenvolvimento de oferecer o serviço terceirizado, financeiro com desenvoltura de fazer a realização do capital de giro, pós-vendas buscando informações para melhor atender os clientes, *call centers* realizando as cobranças internamente e almejando o fechamento de metas para cada recebimento das dívidas, com seu setor jurídico nos seus processos judiciais e o espaço reservado para os funcionários.

A Rcobrança possui instalações que proporcionam um ambiente de trabalho agradável e seguro, um espaço amplo, suficiente para que os

colaboradores possam se locomover e encontrar com mais facilidade os documentos necessários e finalizar quaisquer funções com êxito.

A empresa trabalha com três normas indispensáveis para o bom atendimento: uma relacionada à venda, outra após a venda, e negociação via telefone. Levando em consideração que uma das maiores fontes de vendas está em um atendimento de qualidade, a empresa procura instruir seus colaboradores de forma que eles tenham um grande domínio de suas funções e uma base geral de tudo o que acontece dentro da empresa, o que mantém uma equipe de trabalho atuante, com grande participação nas decisões.

A empresa possui, em seu arquivo, contratos e documentos de todos os clientes, tanto ativos quanto inativos, há mais de oito anos, o que dificulta o acesso e retarda o atendimento devido ao grande volume de documentos, mas, com a ajuda do sistema automotivo 24 horas, facilita-se na busca e se agilizam as informações.

A área financeira é baseada em recebimentos e pagamentos da empresa assessoria de cobrança, em forma de dinheiros, cheques, depósitos, boletos... Com a ajuda do sistema automotivo e organizado – que a pessoa responsável do setor efetua –, não se deixa passar datas de vencimento, nem se esquece de quaisquer outras importâncias, uma vez que os lembretes do sistema e sua agenda ajudam na organização, pois o profissional não pode falhar para não prejudicar a empresa ou clientes.

Com a graduação de Secretariado Executivo, em sua atual grade curricular (Anexo 3) em algumas de suas matérias que foram exercidas a Matemática Financeira e Orçamentária, Contabilidade Gerencial, é uma forma de exercer o aprendizado, para que o profissional possa efetuar na empresa, como também no setor comercial, no atendimento, em pós-vendas, com a assessoria, o gerenciamento, na administração, em logística entre outros, também são funções que no curso de Secretariado Executivo se aprende e depois da graduação o profissional pode exercer, nas empresa, onde que demonstram um pouco de sua polivalência.

Com essas principais funções em uma empresa de assessoria de cobrança, deixa-se claro que um profissional de Secretariado Executivo é apto a exercer quaisquer funções dentro desse estabelecimento, e entre outros, pois é com a demonstração da diretriz curricular, suas grades curriculares e dos conhecimentos diante dos estudos de graduação, que ele ou ela podem gerenciar de forma

confiável e responsável uma assessoria de cobrança, já que essa graduação oferece as atividades necessárias para ser um profissional com extremo conhecimento no mercado de trabalho.

No que se refere ao setor de crédito e cobrança, não existe monitoramento frequente para identificar atrasos de pagamentos e, quando existe, é focado apenas em clientes que atrasam há mais de 15 dias, mas isso o sistema automotivo avisa automaticamente e o setor financeiro consegue executar esse ocorrido.

A gerência proporciona horários flexíveis para lanche e descanso dos funcionários. Percebe a importância de tratar bem os funcionários, motivando-os, para que eles encontrem nesse ambiente um lugar que possam expressar suas habilidades e qualidades.

Respeitar os colaboradores e seus potenciais é o melhor caminho para se chegar à meta; não é possível esperar um bom desempenho de quem está infeliz no ambiente de trabalho.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo, serão apresentados os procedimentos metodológicos que darão condições à realização da pesquisa que se propõe a demonstrar a polivalência do profissional de Secretariado Executivo no segmento de assessoria de cobrança.

4.1 TIPOS DE PESQUISA

Para o alcance dos objetivos propostos, a pesquisa, quanto à sua abordagem, será qualitativa. A expressão “pesquisa qualitativa” assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. “Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre a teoria e dados, entre contexto e ação” (MAANEN, 1979, p.520). “Em sua maioria, os estudos qualitativos são feitos no local de origem dos dados. O trabalho de descrição tem caráter fundamental em um estudo qualitativo, pois é por meio dele que os dados são coletados” (MANNING MAANEN, 1979, p. 668).

Em certa medida, os métodos qualitativos se assemelham a procedimentos de interpretação dos fenômenos que se empregam no dia a dia, conforme Manning (apud MAANEN, 1979), que têm a mesma natureza dos dados que o pesquisador qualitativo emprega em sua pesquisa. Tanto em um como em outro caso, trata-se de dados simbólicos, situados em determinado contexto; revelam parte da realidade, ao mesmo tempo em que escondem outra parte.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa será de levantamento:

Os levantamentos desta pesquisa caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecerem. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise qualitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados (GIL, 1996, p. 56).

Os levantamentos gozam, hoje, de grande popularidade entre os pesquisadores sociais, a ponto de muitas pessoas chegarem mesmo a considerar

pesquisa e levantamento social a mesma coisa, o levantamento é um dos muitos tipos de pesquisa social que, como todos outros, apresenta vantagens e limitações.

Pode-se dizer que os levantamentos tornam-se muito mais adequados para estudo descritivos que explicativos. “São inapropriados para o aprofundamento dos aspectos psicológicos e psicossociais mais complexos, porém muito eficazes para problemas menos delicados, como preferência comportamento do consumidor” (GIL, 1996, p. 58).

Quanto aos objetivos, esse projeto tem como demonstrar que é considerável cada desenvolvimento dessa pesquisa descritiva, pois é baseada em materiais bibliográficos e autores que mostram o conhecimento no assunto específico durante o trabalho de pesquisa.

Possibilitado em desenvolvimento exploratório, o planejamento difere significativamente dos outros tipos de pesquisa já considerados, não apenas em virtude de sua flexibilidade, mas, sobretudo, porque, além dos aspectos referentes à pesquisa propriamente dita, envolve também a ação dos pesquisadores.

A fase exploratória da pesquisa costuma caracterizar-se pela imersão sistemática na literatura disponível acerca do problema, na pesquisa esta fase privilegia o contato direto com o campo em que está desenvolvida (GIL, 1996, p. 127).

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem se torna particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. É uma pesquisa desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e de artigos específicos. “Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas” (GIL, 1996, p. 48).

O desenvolvimento da pesquisa documental segue os mesmos passos da pesquisa bibliográfica. Apenas cabe considerar que, enquanto na pesquisa bibliográfica as fontes são constituídas, sobretudo, por material impresso localizado em bibliotecas, na pesquisa documental, as fontes são muito mais diversificadas e dispersas.

Nem sempre fica clara a distinção entre pesquisa bibliográfica e a documental, já que, a rigor, as fontes bibliográficas nada mais são do que documentos impressos para determinado público. Além do mais, boa parte das fontes usualmente consultadas nas pesquisas documentais, tais como

jornais, boletins, folhetos, pode ser tratada como fontes bibliográficas. Neste sentido é possível até mesmo tratar a pesquisa bibliográfica como um tipo de pesquisa documental (GIL, 1996, p. 51 -52).

Na pesquisa documental, há que se considerar que os documentos constituem fonte rica e estável de dados. Como os documentos subsistem ao longo do tempo, tornam-se a mais importante fonte de dados em qualquer pesquisa de natureza histórica.

4.2 POPULAÇÃO, AMOSTRA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

As informações que sustentarão os objetivos propostos no estudo serão colhidas a partir da grade curricular do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, suas disciplinas, ementas e conteúdos programáticos, as leis que regulamentam a profissão, bem como as atividades desenvolvidas na Assessoria de Cobrança.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com as atividades realizadas na instituição pesquisada, confirmou-se que a empresa Rcobrança foi beneficiada com o assessoramento realizado pelo profissional de Secretariado Executivo. Baseada nos conhecimentos adquiridos com as disciplinas da grade curricular no curso da Unesc, e com as atividades desenvolvidas na empresa, obteve-se um resultado definido como apto a poder exercer as suas habilidades e gerenciar este setor. Conforme descrição a seguir, comprovam-se os passos executados:

Teoria Geral da Administração – Por obter conhecimentos estudados e executar na organização, o processo administrativo da empresa cuida da disciplina e estratégias, coordena o gerenciamento do dia a dia, cuida dos recursos materiais da companhia, controlando as reuniões internas e externas e finalizando-as.

Análise Organizacional – É de extrema responsabilidade do profissional essa função na assessoria, cuidando dos problemas administrativos, planejamento de mudanças na organização, aperfeiçoando o clima, estruturas organizacionais, processos e métodos de trabalho, entre outros, mas tudo feito com conhecimento e autorização do superior ao cargo da Secretária Executiva.

Matemática Financeira e Orçamentária – A profissional em Secretariado Executivo também fica responsável pelos orçamentos e fluxo de caixa na assessoria de cobrança, quando ocorre o pagamento de seus inadimplentes, podendo também participar dos processos de seleção, admissão e demissão dos funcionários.

Gestão de Pessoas – A Gestão de Pessoas ocorre através da participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento de funcionários da empresa e a área tem a função de humanizar as empresas, objetivando a valorização dos profissionais. Em uma organização, a gestão de pessoas deve ser feita pelos gestores e diretores, porque é uma área que requer capacidade de liderança e, uma Secretária Executiva, além dos conhecimentos e atribuições tem total capacidade de gerenciar e também ser diretor (a) de uma Assessoria de Cobrança ou qualquer outra empresa.

Gestão de Marketing – Atua na organização das pesquisas de captações de empresas e elabora as estratégias de prospecção e manutenção de clientes internos e externos, para assim fechar contrato e parceria com a assessoria de cobrança.

Contabilidade Gerencial – Funciona como uma ferramenta que auxilia a administração da empresa no processo de redução de custos, aumento de lucratividade, planejamento estratégico. Também fornece informações úteis a investidores, órgãos governamentais, credores, dentre outros. O contador que exerce a função gerencial deve ser altamente qualificado, para que apresente informações claras e objetivas, pois este será a profissional por importante tomada de decisões dentro da empresa.

Direito Empresarial – É a função onde a Secretária Executiva exerce auxiliando o advogado da assessoria de cobrança, juntamente com os processos judiciais, extrajudiciais, documentos como contratos, notas promissórias, com os conhecimentos das leis, entre outros.

Técnicas Secretariais – Capacitado o profissional a criar hábitos estratégicos e fazer planos para organizar sua rotina e o ambiente de trabalho na cobrança, a fim de atuar como facilitador, administrando assertivamente o tempo e aprimorando novas habilidades de assessoramento a executivos e equipes multidisciplinares. Assim, foca na formação do profissional diferenciado na assessoria de cobrança ou qualquer outra empresa: polivalente e capaz de administrar melhor o tempo.

Português I, II e Técnico – Treinar português na empresa é de fundamental importância tanto para a escrita quanto para a fala, a partir de exercícios práticos de redação e oratória. Ajuda a organizar o raciocínio lógico para redigir com clareza e concisão as atividades, exercitar a linguagem empresarial moderna, objetiva e livre de excessos. Também auxilia no reconhecimento de problemas gramaticais básicos ao se empregarem estruturas corretas, um diferencial reconhecido por superiores e clientes.

Inglês e Espanhol – Um diferencial que o profissional ocupa no mercado de trabalho, como dito nesse relatório, em uma assessoria de cobrança, onde que a Secretária Executiva se destaca na sua profissão se for fluente em uma das línguas estrangeiras ou até melhor fluentemente nas duas. É reconhecida pelo seu profissionalismo, e até com grandes chances de crescimento na empresa ou no mercado de trabalho com ótimas remunerações salariais.

Certamente, por obter conhecimentos técnicos e administrativos, esse profissional automaticamente desenvolve a polivalência, passando, desta forma, a ser considerado até mesmo pela característica forte de seu perfil como um

profissional polivalente. Vai além de gerenciar ou comandar, pois participa do planejamento estratégico da empresa, auxiliando na busca de soluções para problemas organizacionais.

Outras características importantes pertencentes ao perfil da Secretária Executiva são a flexibilidade e o comprometimento com a profissão e a empresa em que atua, no sentido de sempre buscar o autoconhecimento e ter visão generalista, conforme a seguir, PPC do curso de Secretariado Executivo demonstra essa realidade dita.

O PPC (Projeto Pedagógico do Curso) de Secretariado Executivo, mostra em geral a missão e o objetivo geral do curso, deixando claro o desenvolvimento de um profissional que estará apto a atuar em quaisquer profissões, cargos ou comandos em empresas, assim como este relatório menciona sua polivalência: habilitado a executar esta atividade em uma Assessoria de Cobrança. (em anexos)

6 CONCLUSÃO

Através desse estudo, percebeu-se a importância do assessoramento do profissional de Secretariado Executivo, tanto nas atividades rotineiras, como também na implantação de uma assessoria de cobrança, cujo papel é primordial para pôr em prática sua polivalência. Mostrou-se, também, que a contribuição desse profissional é a peça-chave para o bom andamento e o desenvolvimento do setor de uma Assessoria de Cobrança.

Este setor, por ser um local onde se trabalha diretamente com o público externo, necessita de um profissional ágil e facilitador para passar segurança aos clientes, demonstrando que o serviço terceirizado é melhor para suas empresas, deixando de lado a burocracia de cobrança, sabendo que uma prestadora de serviço faça isso por eles.

Diante do que foi exposto, entende-se que o assessoramento prestado pelo profissional de Secretariado Executivo é satisfatório, pois a empresa de Assessoria de Cobrança foi qualificada com as atividades realizadas por este profissional, apresentando bom atendimento, maior agilidade, controle e conhecimento nessa área. Isto posto fica claro e evidente que cabe ao Profissional Executivo o exercício de sua polivalência, comprovada ao longo deste relatório que está sempre em busca de novos conhecimentos, provando que é capaz de desenvolver corretamente suas atividades, além de em uma Assessoria de Cobrança, também em qualquer outra organização.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Jennifer Cristina de do et al. **Profissional de secretariado: competências e habilidades no mundo corporativo**. Nov., 2012. Disponível em: <<http://blog.newtonpaiva.br/pos/e6-a06-profissional-de-secretariado-competencias-e-habilidades-no-mundo-corporativo/>>. Acesso em: 27 de maio de 2014.

GARCIA, Edméia. **Secretária executiva**. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson, 1999

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GONÇALVES, Vinícius. Como montar um escritório de cobrança. **Novo Negócio Startup**, 2014. Disponível em: <<http://www.novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/como-montar-um-escritorio-de-cobranca/>>. Acesso em: 25 de maio de 2014.

MAANEN, John. **Recuperar os métodos qualitativos para a pesquisa organizacional**, v.24, n.4, p.520, São Paulo, 1979.

MAERKER, Stefi. **Secretária: a parceria de sucesso**. São Paulo: Gente, 1999. 119p.

OLIVEIRA Nunes. **Diretriz curricular: nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências**. Resolução n 3, São Paulo 2005.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas para o secretariado executivo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA D'ELIA, Elizabet Maria. **A arte de assessorar executivos**. 1. ed. São Paulo: Pulsar, 2005.

UNESC, **Universidade do Extremo Sul Catarinense**. Home Page Institucional: apresenta o que você vai aprender e temáticas. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/59>>. Acesso em: 27 de maio de 2014.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamentos**. São Paulo: Érica. 2006.

ANEXOS

ANEXO A – LEI DA REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

Dispõe sobre exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art. 2º - Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

- a) - o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado reconhecido na forma da Lei, com diploma no exterior por curso superior de secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei;
- b) - o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei;

II - Técnico em Secretariado

- a)- o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau;
- b)-portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos

ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência desta Lei.

Art. 4º. São atribuições do Secretário Executivo:

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

Art. 5º. São atribuições de Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art. 6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério Regional do Trabalho e far-se-á mediante apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do art. 2º desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no art. 3º a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e

através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminado as atribuições a serem confrontadas com os elencos específicos nos art. 4º e 5º.

Art. 7º. Essa Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º. Revogam-se as disposições em contrário.

José Sarney

Almir Pazzianotto

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva

ANEXO B – CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Publicado no Diário Oficial, 7 de junho de 1989.

Capítulo I - Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

Capítulo II - Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias:

- Garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação;
- Participar de entidades representativas da categoria;
- Participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria;
- Defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora;
- Receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade;
- Ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional;
- Jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

**** Capítulo III - Dos Deveres Fundamentais****

- Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários:
- Considerar a profissão como um fim para a realização profissional;
- Direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
- Respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
- Operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
- Ser positivo em seus pronunciamentos e tomado de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
- Procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
- Lutar pelo progresso da profissão;
- Combater o exercício ilegal da profissão;
- Colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV - Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem 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.

Capítulo V - Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários:

- Manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria;

- Estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais;
- Respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social;
- Estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais:

- Usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais;
- Prejudicar deliberada mente a reputação profissional de outro secretário;
- Ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI - Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades:

- Identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas;
- Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação;
- Atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. – É vedado aos Profissionais:

- Utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais;
- Prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII - Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por

finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII - Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código são dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. – As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações:

- Transgredir preceitos deste Código;
- Exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica;
- Utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.

Grade 1 – Grade Curricular Curso Secretariado Executivo, partindo do Curso de Letras (1997-2003)

UNESC - Universidade do Extremo Sul Catarinense
 FUCRI - Fundação Educacional de Criciúma (mantenedora)
 Grade Curricular

Página: 1 de 2
 Data: 11/06/2014
 (d_rel_grade_habilitacao_j)

Habilitação: 1 SECRETARIADO EXECUTIVO (N)
 Grade Nº: 1 GRADE CURRICULAR Nº 01
 Nº Mínimo Semestres: 8 Nº Máximo Semestres: 16 Validade: 01/01/1997 a 31/12/2003

Disciplinas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Cred.	H/Aula
2653 TÉCNICAS DE REDAÇÃO I	4												4	60
2654 LÍNGUA PORTUGUESA I	4												4	60
2655 LÍNGUA INGLESA I	4												4	60
2656 LÍNGUA ESPANHOLA I	4												4	60
2657 ATIVIDADE FÍSICA E QUALIDADE DE VIDA I	2												2	30
2658 METODOLOGIA CIENTÍFICA E DA PESQUISA	4												4	60
2659 TÉCNICAS DE REDAÇÃO II		2											2	30
2660 LÍNGUA PORTUGUESA II		4											4	60
2661 LÍNGUA INGLESA II		4											4	60
2662 LÍNGUA ESPANHOLA II		4											4	60
2663 INFORMÁTICA APLICADA I		4											4	60
2664 ATIVIDADE FÍSICA E QUALIDADE DE VIDA II		2											2	30
2665 LÍNGUA PORTUGUESA III			4										4	60
2666 LÍNGUA INGLESA III			4										4	60
2667 LÍNGUA ESPANHOLA III			4										4	60
2668 INFORMÁTICA APLICADA II			4										4	60
2669 SOCIOLOGIA			4										4	60
2670 LÍNGUA PORTUGUESA IV				4									4	60
2671 LÍNGUA INGLESA IV				4									4	60
2672 LÍNGUA ESPANHOLA IV				4									4	60
2673 MATEMÁTICA BÁSICA				2									2	30
2674 TÉCNICAS DE SECRETARIADO I				4									4	60
2675 NOÇÕES DE CONTABILIDADE				2									2	30
2676 ESTÁGIO SUPERVISIONADO I				4									4	60
2677 LÍNGUA PORTUGUESA V					4								4	60
2678 LÍNGUA INGLESA V					4								4	60
2679 LÍNGUA ESPANHOLA V					4								4	60
2680 TÉCNICAS DE SECRETARIADO II					4								4	60
2681 PSICOLOGIA DAS RELAÇÕES HUMANAS					4								4	60
2682 ESTÁGIO SUPERVISIONADO II					4								4	60
2683 LÍNGUA PORTUGUESA VI						4							4	60
2684 LÍNGUA INGLESA VI						4							4	60
2685 LÍNGUA ESPANHOLA VI						4							4	60
2686 MÉTODOS ORGANIZACIONAIS						4							4	60
2687 TÉCNICAS DE SECRETARIADO III						4							4	60
2688 ESTÁGIO SUPERVISIONADO III						4							4	60
2689 INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO							4						4	60
2690 TÉCNICAS DE SECRETARIADO IV							4						4	60
2691 COMÉRCIO INTERNACIONAL							4						4	60
2692 PORTUGUÊS TÉCNICO I							4						4	60
2693 INGLÊS TÉCNICO I							2						2	30
2694 ESPANHOL TÉCNICO I							2						2	30
2695 ESTÁGIO SUPERVISIONADO IV							4						4	60
2696 INSTITUIÇÃO DO DIREITO PÚBLICO E PRIVADO								2					2	30
2697 TÉCNICAS DE SECRETARIADO V								4					4	60
2698 PORTUGUÊS TÉCNICO II								4					4	60
2699 INGLÊS TÉCNICO II								4					4	60
2700 ESPANHOL TÉCNICO II								4					4	60

Grade 2 – Grade Curricular do Curso Secretariado Executivo com matérias específicas (2003-2010)

UNESC - Universidade do Extremo Sul Catarinense
FUCRI - Fundação Educacional de Criciúma (mantenedora)
Grade Curricular

Página: 1 de 2
Data: 11/06/2014
(d_rel_grade_habilitacao_j)

Habilitação: 1 SECRETARIADO EXECUTIVO (N)
Grade Nº: 2 MATRIZ CURRICULAR Nº 2
Nº Mínimo Semestres: 8 Nº Máximo Semestres: 14 Validade: 12/12/2003 a 12/12/2010

Disciplinas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Cred.	H/Aula
6919 METODOLOGIA CIENTÍFICA E DA PESQUISA	4												4	72
6920 LÍNGUA PORTUGUESA I	2												2	36
6925 LÍNGUA INGLESA I	4												4	72
6931 LÍNGUA ESPANHOLA I	4												4	72
6937 ATIVIDADE FÍSICA E QUALIDADE DE VIDA	4												4	72
6938 INFORMÁTICA APLICADA I	2												2	36
6921 LÍNGUA PORTUGUESA II		2											2	36
6926 LÍNGUA INGLESA II		4											4	72
6932 LÍNGUA ESPANHOLA II		4											4	72
6939 INFORMÁTICA APLICADA II		4											4	72
6941 MATEMÁTICA FINANCEIRA		2											2	36
6942 INTRODUÇÃO À CONTABILIDADE		2											2	36
6943 TÉCNICAS DE SECRETARIADO I		2											2	36
6927 LÍNGUA INGLESA III			4										4	72
6933 LÍNGUA ESPANHOLA III			4										4	72
6940 INFORMÁTICA APLICADA III			4										4	72
6944 TÉCNICAS DE SECRETARIADO II			4										4	72
6947 PRODUÇÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS			4										4	72
6922 LÍNGUA PORTUGUESA III				2									2	36
6928 LÍNGUA INGLESA IV				4									4	72
6934 LÍNGUA ESPANHOLA IV				4									4	72
6945 TÉCNICAS DE SECRETARIADO III				4									4	72
6948 INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO				4									4	72
6949 INTRODUÇÃO À ECONOMIA				2									2	36
6923 LÍNGUA PORTUGUESA IV					2								2	36
6929 LÍNGUA INGLESA V					2								2	36
6935 LÍNGUA ESPANHOLA V					2								2	36
6946 TÉCNICAS DE SECRETARIADO IV					4								4	72
6950 RELAÇÕES INTERNACIONAIS					4								4	72
6951 PSICOLOGIA DAS RELAÇÕES HUMANAS					2								2	36
6952 SOCIOLOGIA					4								4	72
6924 LÍNGUA PORTUGUESA V						2							2	36
6930 LÍNGUA INGLESA VI						2							2	36
6936 LÍNGUA ESPANHOLA VI						2							2	36
6953 ORGANIZAÇÃO SISTEMAS E MÉTODOS						4							4	72
6954 COMUNICAÇÃO E MARKETING						4							4	72
6955 ESTÁGIO SUPERVISIONADO I						4							4	72
6958 INTRODUÇÃO AO DIREITO						2							2	36
6959 OPTATIVA I						4							4	72
6956 ESTÁGIO SUPERVISIONADO II							6						6	108
6960 OPTATIVA II							4						4	72
6961 ESTATÍSTICA							2						2	36
6962 PORTUGUÊS TÉCNICO I							4						4	72
6964 INGLÊS TÉCNICO I							4						4	72
6966 ESPANHOL TÉCNICO I							4						4	72
6957 ESTÁGIO SUPERVISIONADO III								8					8	144
6963 PORTUGUÊS TÉCNICO II								4					4	72
6965 INGLÊS TÉCNICO II								4					4	72

Fonte: Unesc, 2014.

ANEXO 2 - PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO



MISSÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Formar profissionais com excelência no assessoramento e nas práticas secretariais por meio do ensino, pesquisa e extensão, tornando-os capazes de promover o desenvolvimento econômico, político e socioambiental.

Objetivo Geral do Curso

Habilitar profissionais atuantes e inquisitivos com fundamentação teórica que lhes permitam discutir e aprofundar conceitos e com consciência de que as línguas e as técnicas secretariais devem ser consideradas contextualmente de forma dinâmica e como processo determinante para melhoria de qualidade de vida das pessoas e da própria sociedade.

6.1 Objetivos Específicos:

Capacitar tecnicamente profissionais para secretariar diretamente executivos de diferentes áreas empresariais e profissionais liberais, assistindo-os administrativamente;

- a) Consolidar o perfil do secretário executivo como profissional com formação nas áreas de línguas e culturas estrangeiras, gestão secretarial (técnico-administrativa) e comportamental dentro da sociedade da região;
- b) Fomentar a construção do conhecimento científico de caráter interdisciplinar nas ciências que demarcam a atividade do secretário executivo;
- c) Garantir a atualização das estratégias para a interação nas esferas internas e externas das organizações contemporâneas;

- d) Integrar ensino, pesquisa e extensão para a aquisição de recursos científicos e tecnológicos como instrumentos na formação de cidadãos qualificados para o exercício profissional, empenhados na busca de soluções democráticas para os problemas sociais;
- e) Formar cidadãos críticos e conscientes do seu papel social e profissional e que estejam aptos para entender o contexto econômico-social e político regional e nacional;
- f) Possibilitar que os acadêmicos possam refletir sobre questões culturais Brasileiras e de outros países;
- g) Promover a interdisciplinaridade, tanto em relação às disciplinas da matriz curricular, quanto na realização das atividades de pesquisa e extensão, como pressuposto base para a formação e atuação no mundo empresarial;
- h) Permitir o acesso ao estudante a outras disciplinas complementares (optativas), capazes de aprofundar a formação específica idealizada para o curso.

7 PERFIL DO EGRESSO

As competências e habilidades para a formação do egresso do Curso de Secretariado Executivo da UNESC **estão alinhadas** com base nas Diretrizes Nacionais (Resolução nº 3 de 23 de junho de 2005- DOU 10/06/2005 – RETIFICAÇÃO DOU 27/06/2005) que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Secretariado Executivo, e com os objetivos gerais e específicos do Curso. Este alinhamento é essencial para que as competências e habilidades sejam possíveis de serem desenvolvidas pelos acadêmicos, principalmente porque os objetivos do Curso **nortearão as ações desenvolvidas** no dia a dia, tanto por parte dos docentes quanto pelo corpo técnico-administrativo e coordenação do curso.

Nesse sentido, as competências e habilidade preconizadas para os egressos, estabelecidas em função do perfil desejado para o formando, incluem: conhecimento de legislação, estruturas e sistemas organizacionais; conhecimentos linguísticos necessários ao desempenho profissional, com **domínio teórico e aplicado de padrões e níveis de linguagem e de redação técnica e oficial** nas línguas portuguesa, espanhola e inglesa; compreensão **histórico-teórica de cultura organizacional** necessária para refletir sobre as situações emergentes nos

processos de gestão; domínio de ferramentas da tecnologia da informação, próprias ao desempenho das funções secretariais por excelência; conhecimento de estruturas e desenvolvimento social; **criatividade e criticidade** para o desenvolvimento profissional, inclusive com potencial de resolução de conflitos próprios do comportamento humano e organizacional; iniciativa e autonomia para **formulação, gestão e administração de projetos**; compreensão de que a ação solidária é determinante para o sucesso profissional; cultivo de valores sócio empresariais, tais como: **inovação, empreendedorismo, competitividade, sustentabilidade e responsabilidade social**; e entendimento de que sua formação implica compromisso ético e sociocultural e de que o exercício profissional se pauta num **código de ética** próprio.