

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

SIMONE TEIXEIRA BERTAN

A EMPREGABILIDADE DAS SECRETÁRIAS EXECUTIVAS FORMADAS PELA
UNESC - TURMAS 2008 E 2009

CRICIÚMA, DEZEMBRO DE 2010

SIMONE TEIXEIRA BERTAN

**A EMPREGABILIDADE DAS SECRETÁRIAS EXECUTIVAS FORMADAS PELA
UNESC - TURMAS 2008 E 2009**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do título de Bacharel no Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Orientador: Professor Wagner Blauth

CRICIÚMA, DEZEMBRO DE 2010

SIMONE TEIXEIRA BERTAN

**A EMPREGABILIDADE DAS SECRETÁRIAS EXECUTIVAS FORMADAS PELA
UNESC - TURMAS 2008 E 2009**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovada pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel Secretariado Executivo, no Curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC.

Criciúma, 01 de dezembro de 2010.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Wagner Blauth - UNESC - Orientador

Prof. Alex Sander Bristot De Oliveira - UNESC

Prof. Clésio De Oliveira - UNESC

Dedicatória

A Deus por ter me dado coragem durante a caminhada da vida me ajudando a enfrentar momentos tristes e por ter me presenteado com uma família maravilhosa que me apoiou desde o início da faculdade e cujo estímulo e carinho foram essenciais nessa jornada.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente á Deus, que está sempre presente em minha vida, que me permitiu a realização de mais este sonho e que colocou pessoas muito especiais em meu caminho, que jamais vou esquecer, porque creio que ele está sempre ao meu lado, caminhando comigo pelo caminho da vida e me fazendo superar todos os meus obstáculos e dificuldades.

Aos meus pais José e Voni e ao meu irmão Igor que sempre me deram muita força e incentivo.

Agradeço também àqueles que de alguma forma, direta ou indiretamente, deram sua contribuição para que mais uma etapa da minha vida fosse vencida e me ajudaram em minha formação, tanto moral quanto acadêmica.

A todas minhas amigas, e também às colegas de classe, com quem nestes últimos anos dividi muitas das minhas alegrias e tristezas e que indiretamente contribuíram na realização deste trabalho.

A todos os professores do Departamento de Secretariado Executivo da UNESC, de forma especial àqueles que estiveram em nosso meio, transmitindo muitos conhecimentos.

Ao meu orientador Wagner Blauth, pela sua dedicação e atenção, colaborando para a construção deste trabalho.

“Você pode fazer qualquer coisa se tiver entusiasmo. Pessoas cheias de entusiasmo são lutadoras, incansáveis, renovam suas energias para executar idéias e projetos. Entusiasmo é a base para o progresso. Com ele, existem realizações. Sem ele, existem somente desculpas”.

Henry Ford

RESUMO

BERTAN, Simone Teixeira. **Estudo Focado Na Empregabilidade Das Secretárias Executivas Formadas Pela Unesc - Turmas 2008 E 2009**. 2010. 72 fls. Monografia do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

O presente trabalho tem como objetivo fazer um estudo sobre como tem se delineado as relações das secretárias executivas formadas pela Unesc com o mercado de trabalho no tocante a empregabilidade. Nesse sentido, para o desenvolvimento deste trabalho, foram abordados assuntos como mercado de trabalho, empregabilidade e a profissão de secretária executiva. Com propósito de buscar inovação para melhoria da formação acadêmica e sincronia entre acadêmicas formadas e o mercado de trabalho, detectou-se a necessidade de medir a capacidade das mesmas de conseguir trabalho e renda sempre. Esta necessidade foi levantada a partir de uma pesquisa de campo de caráter quantitativo onde a pesquisadora selecionou como amostra as egressas do curso de secretariado executivo dos anos 2008 e 2009. A amostra selecionada respondeu a um instrumento de coleta de dados no período de setembro de 2010. As respostas detidas apontaram para informações que diagnosticaram o perfil das secretárias, área de atuação, habilidades desenvolvidas no curso entre outros. Os dados coletados foram compilados e formaram o parecer final do estudo.

Palavras-chave: Mercado de Trabalho. Empregabilidade. Secretariado Executivo

RESUMEN

BERTAN, Simone Teixeira. **Estudo Focado Na Empregabilidade Das Secretárias Executivas Formadas Pela Unesc - Turmas 2008 E 2009**. 2010. 72 fls. Monografia do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

Este estudio tiene como objetivo describir la relación de los secretarios ejecutivos formados por la Unesc como un mercado de trabajo con respecto a la empleabilidad. Para desarrollar este estudio, los sujetos se presentaron como el mercado de trabajo, empleabilidad y la ocupación como secretaria ejecutiva. Con el objetivo de mejorar la sincronía y la búsqueda académica entre los estudiantes capacitados y el mercado de trabajo, hemos identificado la necesidad de medir la capacidad de estos para obtener trabajo e ingresos para siempre. Se realizó un estudio de campo de carácter cuantitativo, donde el investigador seleccionó una muestra de los alumnos curso de secretariado ejecutivo de los años 2008 y 2009. La muestra seleccionada respondió a un instrumento de recolección de los datos de septiembre de 2010. Las respuestas mostraron a la información de que se diagnostica el perfil de los secretarios, área de conocimiento, habilidades desarrolladas en el curso, entre otros. Los datos recogidos se reunieron y formaron el dictamen final del estudio.

Palabras – clave: Mercado de Trabajo. Empleabilidad. Secretario Ejecutivo

ABSTRACT

BERTAN, Simone Teixeira. **Estudo Focado Na Empregabilidade Das Secretárias Executivas Formadas Pela Unesc - Turmas 2008 E 2009**. 2010. 72 fls. Monografia do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

This study have to describe the relationship of the executive secretaries formed by Unesc as a job market with regard to employability. To develop this study, subjects were presented as the job market, employability and occupation as an executive secretary. Have to improve the academic and seeking synchrony among students trained and the job market, we identified the need to measure the ability of these to get work and income forever. We conducted a field survey of quantitative character where the researcher selected a sample of the alumni executive secretarial course of the years 2008 and 2009. The selected sample responded to an instrument to collect data from September 2010. The answers pointed to information held which diagnosed the profile of secretaries, field of expertise, skills developed in the course among others. The collected data were gathered and formed the final opinion of the study.

Key words: Job Market. Employability. Executive Secretary

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Relação direta entre formação acadêmica e objetivo profissional	38
Figura 2 - Cursos complementares realizados após a formação acadêmica	39
Figura 3 - Participação em fóruns, grupos informais ou associações relacionadas ao objetivo profissional.....	40
Figura 4 - Assinatura de revista ou leitura regular de publicações relacionadas ao objetivo profissional.....	41
Figura 5 - Nível de conhecimento em Inglês	42
Figura 6 - Nível de conhecimento em outro idioma além do português e inglês	43
Figura 7 - Conhecimentos de informática.....	44
Figura 8 - Tempo de demora para envio de currículo	45
Figura 9 - Quantidade de profissionais conhecidos que poderiam auxiliar na busca de uma nova colocação	46
Figura 10 - Uso de internet.....	47
Figura 11 - Satisfação em relação a sua atividade profissional na atualidade	48
Figura 12 - Período em que se iniciou a colocação profissional atual.....	49
Figura 13 - Relação entre o trabalho atual e a formação	50
Figura 14 - Motivo pelo qual não está exercendo a profissão	51
Figura 15 - Existe aspectos que não foram desenvolvidos no curso de forma satisfatória.....	52
Figura 16 - Aspectos que não foram desenvolvidos seu curso de forma satisfatória	53
Figura 17 - Nível de aprendizado durante o curso	54
Figura 18 - Grau de satisfação com a área profissional em que você se formou.....	55
Figura 19 - Avaliação da qualificação dos professores da graduação	56
Figura 20 - Avaliação do curso em relação a expectativa	57
Figura 21 - Tempo de procura de emprego adequado á formação após a graduação	58
Figura 22 - Tipo de empresa em que está inserido	59
Figura 23 - Área de atuação da empresa em que trabalha	60

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Perfil do profissional no geral	19
Quadro 2 - Perfil da profissional secretária	26

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Relação direta entre formação acadêmica e objetivo profissional.....	38
Tabela 2 - Cursos complementares realizados após a formação acadêmica	39
Tabela 3 - Participação em fóruns, grupos informais ou associações relacionadas ao objetivo profissional.....	40
Tabela 4 - Assinatura de revista ou leitura regular de publicações relacionadas ao objetivo profissional.....	41
Tabela 5 - Nível de conhecimento em Inglês	42
Tabela 6 - Nível de conhecimento em outro idioma além do português e inglês	43
Tabela 7 - Conhecimentos de informática	44
Tabela 8 – Tempo de demora para envio de currículo.....	45
Tabela 9 - Quantidade de profissionais conhecidos que poderiam auxiliar na busca de uma nova colocação	46
Tabela 10 - Uso de internet.....	47
Tabela 11 - Satisfação em relação a sua atividade profissional na atualidade	48
Tabela 12 - Período em que se iniciou a colocação profissional atual	49
Tabela 13 - Relação entre o trabalho atual e a formação	50
Tabela 14 – Motivo pelo qual não está exercendo a profissão	51
Tabela 15 – Existe aspectos que não foram desenvolvidos no curso de forma satisfatória.....	52
Tabela 16 - Aspectos que não foram desenvolvidos seu curso de forma satisfatória	53
Tabela 17 – Nível de aprendizado durante o curso.....	54
Tabela 18 - Grau de satisfação com a área profissional em que você se formou.....	55
Tabela 19 - Avaliação da qualificação dos professores da graduação.....	56
Tabela 20 - Avaliação do curso em relação a expectativa	57
Tabela 21 - Tempo de procura de emprego adequado á formação após a graduação	58
Tabela 22 - Tipo de empresa em que está inserido	59
Tabela 23 - Área de atuação da empresa em que trabalha	60

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Tema	15
1.1.1 Delimitação do Tema	15
1.2 Situação Problema	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo Geral	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificativa	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 Mercado de trabalho	18
2.2 Empregabilidade	20
2.2.1 Fatores que mantém a empregabilidade	21
2.3 A profissão de Secretária Executiva	24
2.3.1 Trajetória Histórica Da Profissão	25
2.3.2 O Profissional De Secretariado Do Futuro	27
2.3.3 Mudanças E Qualificações Do Novo Profissional	28
2.3.4 Perfil Profissional	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	32
3.1 TIPO DE PESQUISA	32
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	33
3.3 COLETA DE DADOS	34
3.4 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA	35
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
4.1 Apresentação dos dados	38
4.2 Análise Geral dos Resultados	61
5 CONCLUSÃO	63
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
APÊNDICE	68

1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico, a evolução dos meios de comunicação, a abertura de mercado e a globalização têm sido em grande parte responsável pelo acirramento da competitividade e, conseqüentemente, pelas mudanças que vêm ocorrendo no mercado de trabalho.

Diante desta alta competitividade, o profissional de Secretariado Executivo precisou se adequar a um novo perfil seguindo as exigências para que a sua atuação flua corretamente e alcance os objetivos da sua razão de existir. A partir desse novo perfil surgiu a necessidade de buscar na formação acadêmica o embasamento necessário para o sucesso profissional.

O importante papel da formação acadêmica é ajudar no crescimento profissional, fornecendo subsídios para que o profissional de Secretariado executivo tenha sucesso dentro das organizações, pelos conhecimentos e práticas vivenciais adquiridas.

Considerando a importância de haver sincronia entre acadêmicas recém formadas na Universidade e empresários que concedem oportunidade de trabalho para as mesmas, sentiu-se necessidade de buscar junto às egressas um panorama atualizado de como tem se delineado as relações das secretarias executivas formadas pela Unesc com o mercado de trabalho no tocante a empregabilidade.

O desenvolvimento deste trabalho está estruturado em quatro capítulos, sendo que estes estão divididos em seções para um melhor entendimento do assunto em questão. No primeiro capítulo, será apresentado o tema, a caracterização do problema, o objetivo geral - bem como os objetivos específicos - e a justificativa. No segundo, buscar-se-á apresentar a fundamentação teórica do trabalho, expondo as publicações já existentes sobre o tema para dar um embasamento à pesquisa. O terceiro capítulo apresenta os procedimentos metodológicos e como foi realizada a pesquisa. Sendo assim, primeiro será apresentado o tipo de pesquisa, a população e a amostra, a coleta de dados bem como a caracterização do ambiente de pesquisa.

No quarto e último capítulo, abordar-se-á os resultados obtidos com a pesquisa e a análise dos mesmos. E para finalizar, a pesquisadora faz uma conclusão do trabalho, mostra as referências usadas e os apêndices.

1.1 Tema

Empregabilidade.

1.1.1 Delimitação do Tema

Nível de empregabilidade das Secretárias Executivas formadas no Curso de Secretariado Executivo da Unesc – turmas 2008 e 2009.

1.2 Situação Problema

Na atualidade, verificam-se intensas transformações no mundo do trabalho decorrentes do surgimento da globalização. A sociedade está precisando de profissionais cidadãos envolvidos com o todo e preocupados com resultados satisfatórios à comunidade global.

O avanço tecnológico, a evolução dos meios de comunicação e a abertura de mercado têm sido em grande parte responsável pelo acirramento da concorrência no mercado de trabalho, fazendo surgir, para os profissionais, a necessidade de se adaptar às mudanças e manter-se competitivos. E para isso, é necessário, que os profissionais alcancem a **empregabilidade**, ou seja, a busca constante do desenvolvimento de habilidades e competências agregadas por meio do conhecimento específico e pela multifuncionalidade, as quais tornam o profissional apto à obtenção de trabalho dentro ou fora da empresa em que está inserido. **Empregabilidade** é um conceito amplo que não significa apenas ter um emprego e sim a capacidade de ter trabalho e renda sempre.

Sendo assim, levanta-se o seguinte questionamento como problemática desta pesquisa científica: De que forma tem se delineado as relações das Secretárias Executivas formadas pela Unesc com o mercado de trabalho no tocante a empregabilidade?

1.3 Objetivos

Os objetivos referem-se ao resultado que se pretende alcançar através do presente estudo e dividem-se em objetivo geral e objetivos específicos.

1.3.1 Objetivo Geral

Avaliar o nível de empregabilidade das Secretárias Executivas formadas pela Unesc no ano de 2008 e 2009.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Descrever o que é empregabilidade e sua importância;
- Levantar os principais fatores que auxiliam no desenvolvimento da empregabilidade;
- Identificar a quantidade de Secretárias Executivas formadas pela Unesc no período proposto para o estudo;
- Listar as principais dificuldades apontadas pelas Secretárias Executivas formadas pela Unesc nos anos de 2008 e 2009 para alcançar empregabilidade;
- Sugerir o que o curso de Secretariado Executivo pode fazer para aumentar o nível de empregabilidade das futuras Secretárias Executivas.

1.4 Justificativa

Um dos objetivos do curso de Secretariado Executivo da Unesc é preparar profissionais atuantes e inquisitivos com fundamentação teórica que lhes permitam discutir e aprofundar conceitos e com consciência de que a língua e as técnicas secretariais devem ser consideradas contextualmente de forma dinâmica e como processo determinante para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e da própria sociedade. Além de capacitar tecnicamente profissionais para secretariar diretamente executivos de diferentes áreas empresariais e profissionais liberais, oferecendo assistência administrativa, acompanhando as mudanças, expectativas e globalização, com postura aberta para essas mudanças e uma atitude empreendedora no desempenho das funções.

Sabe-se que o mundo do trabalho está altamente competitivo. Com o avanço tecnológico e a evolução dos meios de comunicação, estar inserido no mercado de trabalho hoje está cada vez mais difícil, desta maneira torna-se essencial uma

formação que seja garantia não só de competência, mas também de habilidade, qualificação e, principalmente, de empregabilidade.

Entende-se por **empregabilidade**, a busca constante do desenvolvimento de habilidades e competências agregadas por meio do conhecimento específico e pela multifuncionalidade, as quais tornam o profissional apto à obtenção de trabalho dentro ou fora da empresa em que está inserido.

A função do profissional de secretariado executivo vem sofrendo significativas mudanças para atender as novas demandas impostas pelas transformações trazidas pela chamada “globalização”. Sendo assim, hoje, este profissional deve estar habilitado para atuar nas mais diversas empresas privadas ou instituições públicas, podendo ainda atuar como gestor, empreendedor, coordenador de informações e muitas vezes ganhando cargos de gerência fazendo muito mais além de atender telefones e anotar recados. Está cada vez mais próximo de se tornar um gerenciador.

Para tanto, esse profissional deve apresentar um perfil com os seguintes atributos: Inovador, conhecedor de tecnologia, mediador, ético, negociador, gerador de soluções, leitor de ambientes para fins de veiculação de mudanças na estrutura logística e nas relações interpessoais, fluência em línguas estrangeiras, liderança e polivalência.

Perante este contexto, o aspecto que impulsiona a realização do presente estudo é a avaliação do nível de empregabilidade das egressas do curso de Secretariado Executivo da Unesc frente a este mercado competitivo. Para a acadêmica e pesquisadora, este trabalho torna-se significativamente relevante, pois tem como objetivo verificar o quanto a formação acadêmica desta profissão vêm contribuindo para o alcance da empregabilidade, além de proporcionar conhecimentos de dados estatísticos sobre a evolução da profissão, o que faz com que esta pesquisa torne-se cada vez mais interessante.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica, onde foram consultadas obras de diversos autores sobre carreira e empregabilidade na área secretarial.

2.1 Mercado de trabalho

De acordo com Fachini (2009), atualmente as pessoas vivem em uma era de mudanças constantes, onde a única certeza que se tem é de que tudo vai mudar. A realidade hoje é a do aumento considerável da concorrência e da competição globalizada. As relações de trabalho foram transformadas radicalmente pela globalização, tornando mais complexo o papel destinado a cada profissional dentro das organizações. Segundo Bertolino (2002), o ambiente de trabalho é extremamente competitivo e seletivo, fazendo com que o crescimento e os resultados de uma organização sejam obtidos à custa das competências pessoais, e não só de habilidades técnicas. A sociedade quer profissionais envolvidos com o todo e preocupados com resultados satisfatórios a organização.

Fachini (2009), afirma que no novo mercado de trabalho não há espaço para os fracos. É preciso ser simplesmente os melhores naquilo que se propõe a fazer. Palavras como show, pró-atividade e desafio estão na moda. É a hora e a vez das pessoas emocionalmente inteligentes, capacitadas, diferenciadas com um grande nível de especialização, a chamada mão de obra especializada.

Batistti (2002), afirma que não basta conhecer o básico, para se destacar e ser um profissional requisitado pelo mercado é preciso dominar os conhecimentos da área de atuação, e para isso o estudo e a atualização constante são o melhor caminho.

Para Arruda (2010) no mercado de trabalho, o conhecimento é uma das armas mais poderosas para profissionais de todos os níveis e áreas alcançarem seus objetivos de crescimento, seja conseguir uma promoção, seja conseguir uma nova oportunidade no mercado de trabalho.

Garcia e D'Elia (2005) apresentam um quadro com as mudanças das exigências do mercado.

Década de 70	Década de 80	Década de 90	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando	Sua performance é sua ferramenta de comando	O profissional e sua equipe são as ferramentas do sucesso dele e de outros
Acomodado	Confiante	Curioso	Estudioso
Dependente	Político	Independente	Tem visão global das coisas
Resiste a mudanças	Ajuste-se às mudanças	Gera Mudanças	Lidera mudanças
Carreirista	Procura ser cooperador	Facilitador	Criativo
Seu salário é determinado pela Empresa	Seu salário é negociado pela Empresa	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho	Seu resultado e conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe
Seu reconhecimento é fruto da experiência profissional	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo

Quadro 1 – Perfil do profissional no geral
 Fonte: Garcia e D'Elia (2005 p. 24)

O perfil do profissional do século XXI mudou e irá mudar muito mais para acompanhar às exigências do mercado globalizado. Antigamente, dentro de critérios de avaliação na contratação, pesava em primeiro lugar a boa aparência e forma física. Hoje com a necessidade de bons profissionais, a competência é que fala mais alto, afirma Corrêa (2005).

De acordo com Navarro (2002), além dos requisitos de polivalência e de multifuncionalidade, o indivíduo necessita ter flexibilidade, saber trabalhar em equipe, ser criativo e estar predisposto a aceitar mudanças e desafios constantes.

Sena, Castro e Lopes (2008) dizem que o mercado de trabalho exige que o profissional seja proficiente, criativo, participativo, conhecedor de gestão estratégica, articulador em negociações que precedam à tomada de decisões, de forma a agir como um facilitador.

Aquele profissional que apenas executava as ordens deu lugar a um profissional que tem consciência da grande importância do cargo dentro das organizações. As responsabilidades aumentaram e com isso surgiu à necessidade de, a cada dia, se aperfeiçoar para acompanhar as mudanças da empresa (VEIGA, 2007).

2.2 Empregabilidade

Referenciada como uma solução ao problema do desemprego, a empregabilidade é um termo que está sendo bastante discutido atualmente. Através dela é possível tornar-se o administrador da própria carreira, sendo responsável pelos seus ganhos e suas perdas, ou então, pode-se dizer que a é capacidade de expandir as alternativas de se obter um trabalho e uma remuneração, sem se preocupar com o vínculo empregatício (Nascimento, Pinheiro, Silva e Valduga, 2005)

Conforme Carvalho (2002), por empregabilidade entende-se todo aquele que apresenta qualidade de empregável, representando, desta forma, um conceito dinâmico referente ao mundo do trabalho em que expressa tudo quanto o indivíduo deve ter para sua profunda e imprescindível capacidade de se ajustar e se enquadrar neste mercado globalizado.

Empregabilidade é um tema extremamente dinâmico e a lista de pré-requisitos necessários para ser desejado pelo mercado cresce continuamente. As chamadas competências essenciais vão se tornando mais amplas e mais complexas à medida que o tempo passa. Há algum tempo o capital intelectual era uma vantagem competitiva por excelência. Hoje, sem a presença do capital emocional e do capital ético, apenas para citar duas concepções vigentes, apenas o capital intelectual não garante a contratação e permanência no mercado de trabalho (Hilsdorf, 2008).

Para Rueda, Martins e Campos (2004) a condição de ser empregável passa a ser mais importante do que o emprego, exigindo que as pessoas tenham maior capacidade de aprender e se adaptar à nova realidade de mercado.

O conceito de empregabilidade passa, impreterivelmente, pelo eixo do aprendizado, onde os conhecimentos e habilidades da mão de obra passam a ser o maior ativo da empresa. Atualmente criar e gerir os conhecimentos e competências humanas representa para as organizações uma questão estratégica, que deve ser direcionada para o atingimento dos objetivos da própria organização. Os colaboradores, por sua vez, ao adquirirem novos conhecimentos e habilidades sentem-se mais seguros para buscar novas oportunidades e desafios profissionais, já que começam a perceber novas expectativas e exigem da empresa novas e melhores condições de trabalho e de uso das suas potencialidades. É nesse duplo cenário – empregado e empregador, que se sustenta a visão de empregabilidade (Baggio, Pereira, Waltrick, Francisco, 2005).

Peres (2005) afirma que os trabalhadores do século XXI precisam ter a legítima formação naquilo que se dispõem a trabalhar/desempenhar, bem como ser possuidores de uma educação geral. E, o mais importante de tudo, aprender continuamente. Ainda de acordo com Peres (2005) empregabilidade, portanto,

deriva do termo em inglês *employability*, que significa ter a capacidade ou a habilidade de se manter empregado e/ou tornar-se empregado.

2.2.1 Fatores que mantêm a empregabilidade

Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco (2005) apontam quatro fatores considerados essenciais à manutenção do nível de empregabilidade atualmente: adaptação á mudanças, perfil adequado á profissão, rede de relacionamentos e educação continuada.

Com relação a adaptação á mudanças, Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco (2005) afirmam que:

As freqüentes mudanças no ambiente de trabalho e na sociedade em geral, exigem dos indivíduos uma enorme capacidade de adaptação. No entanto, em maior ou menor escala, a tendência da humanidade sempre foi no sentido de avançar progressivamente, o que caracteriza a mudança como um processo crescente e inevitável. Ou seja, a mudança é uma constante na nossa sociedade, o que mudou nos últimos tempos foi o volume e a velocidade com que essas mudanças ocorrem.

Signoretta (2010) aponta que para que se consiga alcançar o que desejamos deve-se realizar mudanças, deve-se sair de nossa zona de conforto. E a explicação de porque certas pessoas já estejam empregadas, superando suas dificuldades financeiras e outras ainda continuam desempregadas e reclamando da falta de dinheiro e oportunidades é o simples fato de que algumas pessoas só vêm as dificuldades enquanto outras conseguem enxergar as oportunidades. A realidade está mudando, os fatores estão sendo propícios, mas quem não se adaptar às mudanças, não enxergar as oportunidades que estão surgindo continuaram no mesmo lugar.

Assim, profissionais bem preparados são agentes da mudança, acima de tudo sabem se antecipar a elas e gerenciar suas conseqüências, extraindo da mudança suas principais vantagens. Algumas habilidades são essenciais ao profissional que deseja sucesso em ambientes de mudança, essas habilidades são: flexibilidade e adaptação a novos cenários, visão de futuro, bom relacionamento interpessoal e auto confiança em sua qualificação. Essas habilidades asseguram ao profissional melhores condições para se adaptar às mudanças e usufruir de seus benefícios, amenizando o impacto dos seus pontos fracos e dificuldades. (Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco, 2005)

De acordo com Lima (2008) tudo à volta se encontra em mutação constante. É preciso observar as mudanças, ter consciência desta necessidade para não

sermos sufocados pelas novidades ou pelos concorrentes, os quais podemos observar onde quer que estejamos.

Dessa forma, os processos de mudanças organizacionais não podem ser vistos como ameaças. É imprescindível que os modernos profissionais aprendam a transformar essas mudanças em oportunidades de negócios, tanto para as suas empresas quanto para seu próprio desenvolvimento profissional. (Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco, 2005)

Sobre o perfil adequado á profissão, Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco (2005) afirmam que:

Possuir um perfil enquadrado à profissão em que se atua é considerado um dos fatores mais importante na manutenção do nível de empregabilidade dos profissionais neste momento. Isto porque as empresas necessitam de profissionais que possuam conhecimento e experiência para contribuir com a organização, evitando gastos excessivos com treinamento e tempo de espera para o aprendizado.

Para Inácio (2008) as empresas procuram profissionais que agreguem valor. Em um mercado competitivo, elas escolhem os melhores candidatos para fazer parte de sua equipe, aqueles que apresentam competências e habilidades como: qualificação, criatividade, inovação, flexibilidade e capacidade em trabalhar em equipe. A questão não está apenas em conseguir um emprego, mas garantir a empregabilidade, ou seja, ser empregável.

De acordo com Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco (2005) o perfil que as organizações almejam, também vem sofrendo alterações. As empresas estão buscando em seus profissionais, além de conhecimento específico da função, competências comportamentais, que podem ser inatas ou desenvolvidas. No ambiente de trabalho, essas competências se refletem através da sinergia nas tarefas com melhoria nos processos de trabalho e de relacionamento interno, na qualidade dos produtos e serviços oferecidos, na auto motivação e na criatividade na solução de problemas.

Com relação á rede de relacionamentos Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco (2005) afirmam que:

O movimento da globalização através da evolução dos meios de comunicação e dos sistemas de informática, por meio da transmissão de dados à distância, das redes de computadores e da disseminação da internet, aproximaram os povos e promoveram melhor integração na chamada "aldeia global". Em virtude disso, as pessoas passaram a se comunicar mais e melhor, inclusive com aquelas com as quais talvez nunca terão um contato pessoal. A simples troca de informações e experiências já é de grande contribuição no aprimoramento do desempenho profissional. Porém, a maior vantagem destes contatos é o fortalecimento da rede de relações.

Segundo Cabrera (2005), o *network* (rede de relacionamentos e contatos) é um dos três eixos da empregabilidade, acompanhado pelo eixo do conhecimento e o das competências. Ainda de acordo com Cabrera (2005), para fortalecer seu *network* é preciso ir além de contatos superficiais, é necessário desenvolver um relacionamento sustentável, mantido com esforço e dedicação e baseado em valores compartilhados.

Assim, a rede de relacionamentos é a responsável pela imagem que se forma do profissional, visto que é por meio dela que se difunde suas competências, conhecimentos, experiências e aspirações. No momento em que essas características são disseminadas, sua empregabilidade se eleva, pois o contingente de pessoas que tem acesso a essas informações é mais seletivo e alinhado aos objetivos do profissional. (Baggio, Pereira, Waltrick, Francisco, 2005)

Sobre a educação continuada Baggio, Pereira, Waltrick, Francisco (2005) afirmam que:

É indiscutível que para obter sucesso, as empresas dependem de uma mão de obra motivada e qualificada e, em razão dessa inter-relação a importância da educação e dos treinamentos corporativos está se consolidando nas organizações como um fator primordial para um desenvolvimento sustentável e contínuo ao longo do tempo.

De acordo com Chiavenato (1999), essencialmente o aprendizado é o processo pelo qual as pessoas adquirem novos conhecimentos ou habilidades para melhorar seu desempenho. Em termos concretos isto representa a melhoria dos produtos e serviços, redução nos custos, aumento da produtividade e do nível de inovação.

Assim, para atingir o objetivo de possuir uma força de trabalho qualificada e atualizada, as organizações vêm buscando alternativas como as universidades corporativas e o apoio da educação à distância. São ferramentas que possibilitam o desenvolvimento do capital humano dentro da própria empresa, gerando um conhecimento focado nas estratégias e necessidades da organização e propiciando crescimento à empresa e ao colaborador conjuntamente. Trata-se de uma visão inovadora de educação corporativa, que está crescendo no universo organizacional sustentada pelos resultados positivos que apresenta e pela facilidade de acesso e custo reduzido que representa para a empresa. (Baggio, Pereira, Waltrick, Francisco, 2005)

2.3 A profissão de Secretária Executiva

Segundo Medeiros e Hernandez (2004), a secretária é uma profissional que assessora o executivo, transmite-lhe informações que lhe são confiadas. Ela transformou-se, no mundo moderno dos negócios e nessa era da globalização da economia, em assistente executiva que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e têm iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade. Atualmente, o executivo espera dela capacidade para desempenhar funções de assistente administrava aliviando assim os seus trabalhos rotineiros.

Conforme Sabino e Rocha (2004), a secretária tem um grande desdobramento das suas atividades. Ela pode contribuir na organização e métodos da empresa, pode organizar eventos, pode fazer levantamentos e relatórios, é capacitada para intermediar relações e mediar conflitos, além da gama de atividades técnicas de redação, tradução, informática e arquivos.

Ainda de acordo com Sabino e Rocha (2004) as novas características da profissão exigem, em contrapartida, uma secretária flexível, competente e comprometida com o desenvolvimento e aperfeiçoamento de suas atividades. O Secretariado do terceiro milênio deve ter capacidade empreendedora, deve ser capaz de trabalhar em grupo, ter uma postura ética, ser determinado para alcançar objetivos, ousado para apresentar idéias e objetivo nas ações.

Segundo Medeiros e Hernandez (2004), em suas funções diárias a secretária deve ser mais que uma pessoa encarregada de digitação da correspondência, atendimento telefônico entre outras atividades. Ela, às vezes, é a ponte entre aqueles que tomam decisões gerenciais e os que executarão tais decisões; muitas vezes, porém, ela própria, tomando decisões, executa tarefas relevantes para a empresa.

Em geral, os executivos preferem secretárias que lhes transmitem segurança na realização de tarefas, pois não dispõem de tempo para conferencia de pormenores. Por isso, esse papel de assistente administrativa não se resume a ser elo entre a administração e o pessoal de linha: consiste também em ser suporte para o executivo (Medeiros e Hernandez, 1999)

Segundo Bianchi (2003), o Secretariado Executivo é uma profissão, da qual muito se exige no mundo atual: conhecimentos gerais e gerenciamento de

processos visando a solução de problemas de um mercado de trabalho, cuja influência na sociedade, cada vez mais complexa, não permite que esse profissional invista em ser apenas um escriturário solucionador de problemas do dia-a-dia.

Os cursos de secretariado executivo chegaram à universidade para enfrentar exigências de uma profissão que se tornou indispensável nas organizações e cuja amplitude de ação vai muito além da esperada anteriormente. Conforme Sabino e Rocha (2004), o maior talento dos assessores secretariais durante a sua história foi saber acompanhar as mudanças no mundo, desenvolvendo técnicas e utilizando instrumentos que otimizassem as tarefas secretariais, e contribuíssem para a melhora nos resultados de suas organizações.

Conforme o exposto percebe-se que o Secretariado chega ao século XXI com uma cultura generalista, permitindo a flexibilidade de atuação. Como funcionário ou prestador de serviços, no ambiente tradicional ou virtual, o Secretariado faz parte da conexão entre a qualidade e a produtividade, impulsionando os negócios.

2.3.1 Trajetória Histórica Da Profissão

Segundo Castelo (2007), a profissão de Secretária Executiva passou por três grandes mudanças que deram novos rumos à profissão e ao seu exercício pelas secretárias: a Era da Qualidade, a Era da Informática e a Era da Competência. Essas transformações deram a profissional um leque de novas responsabilidades e o compromisso de apresentar resultados visíveis para a organização.

De acordo com pesquisa realizada no site da fenassec (Fenassec, 2010) a história da profissão inicia-se antes ainda dos anos de 1900. Porém, o processo de evolução da Secretária deu-se somente a partir dos anos 50, quando utilizavam de algumas técnicas secretariais extremamente simples, como a datilografia, taquigrafia e alguns arquivamentos, fazendo com que elas se fechassem para novas invenções e tecnologias. A partir dos anos 60, com a formação de gerentes e supervisores, ter uma secretária já era uma questão de status, onde quem possuía esta funcionária para trabalhar diretamente para seus benefícios, passava-se a ser mais respeitado.

Carvalho e Grisson (2002) mencionam que até os anos de 1980, a secretária executava suas tarefas auxiliares no que diz respeito ao seu espaço profissional nas organizações sem que fosse reconhecida no seu verdadeiro papel de trabalho. Porém para atuar como agente de mudanças da sua imagem nas organizações

vieram às tecnologias comunicacionais e elas foram as ferramentas de execução das atividades de gestão de informação.

Nota-se ainda que ao decorrer dos anos 70 e 80 a profissão começou a ser realmente reconhecida e valorizada. As secretárias já podiam influenciar nas decisões dos gerentes, atuando e assessorando de forma direta seus superiores. E foi nessa mesma época que os computadores chegaram às empresas para atender às áreas de processamento de dados, facilitando ainda mais o desenvolvimento de sua função, diz Carvalho e Grisson (2002).

Para Andrade (2007), na década de 90 presenciou-se um dos melhores momentos da profissão de secretária que se caracteriza, como uma figura importante na empresa, pois, com transformações, mudou-se a forma de trabalhar no escritório, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade total e a valorização dos clientes.

Para se entender as modificações pelas quais a profissão secretarial vem passando, convém analisar-se o quadro abaixo, aonde são ilustradas as transformações ocorridas no perfil do profissional.

Passado	Presente	Futuro
Formação dispersiva, autodidatismo	Existência de cursos específicos para formação	Amadurecimento profissional - código de ética
Falta de qualquer requisito para o aprimoramento	Cursos de reciclagem peculiares	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo
Ausência de política para recrutamento e seleção	Exigência de qualificação e definição de atribuições e plano de carreira	Visão holística e trabalho em equipe, consciência profissional
Organizações burocráticas com tarefas isoladas	Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação	Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, metodologia flexível, divisão de responsabilidade
Tarefas traçadas pela chefia	Tarefas definidas pelo novo estilo profissional	Tarefas globais com autonomia para execução
Secretária como função	Secretária como profissão	Secretária com reconhecimento profissional e comprometida com resultados
Objetivo de trabalho determinado pelo poder de chefia	Objetivo de trabalho definido pela necessidade do mercado	Objetivo do trabalho definido pela equipe empreendedora
Falta de recursos	Domínio em informática e outros conhecimentos	Necessidade constante de aprimoramento e de novos conhecimentos e de visão do negócio
Chefia	Executivo	Parceria

Quadro 2 - Perfil da profissional secretária
Fonte: Garcia e D'Elia, 2005, p. 25 e 26

Pela rápida amostragem da nova situação, percebe-se que a Secretária Executiva será o braço direito das organizações, trabalhando como parceira dos executivos e não apenas como suporte à área administrativa. Porém, ela continuará com suas clássicas funções como: recepcionista, digitadora e arquivista, mas serão funções secundárias e não mais primordiais. (GARCIA e D'ELIA, 2005).

2.3.2 O Profissional De Secretariado Do Futuro

Segundo Evans (2002), para onde quer que o ser humano se volte percebe a mudança. Tecnologias mudam, teorias científicas mudam, pessoas mudam, valores mudam, estruturas organizacionais mudam. De fato, é comum dizer, a respeito dos tempos modernos que “ a única certeza é a mudança”.

Conforme Shinyashiki (2007), a mutabilidade e a inconstância no mundo do trabalho altamente tecnológico e globalizado, faz com que as empresas busquem, cada vez mais, por profissionais altamente capacitados e dispostos a enfrentar as diversidades e desafios mercadológicos; capazes de agregar conhecimentos e trabalhar em equipes com vistas ao êxito da organização como um todo. As empresas procuram por profissionais transparentes, éticos, sociáveis adaptáveis, comprometidos e que, sinceramente, gostem e se dediquem ao que fazem.

É neste cenário, de seletividade e competitividade, que o profissional de secretariado executivo encontra o seu campo de atuação, trabalhando como assessor, gestor, empreendedor e consultor em empresas públicas ou privadas, de pequeno, médio ou grande porte, de capital nacional ou estrangeiro, na qualidade de profissional contratado, prestador de serviços ou proprietário de seu próprio empreendimento.

Segundo Evans (2002), o futuro em cuja direção a sociedade navega é incerto. Nosso desafio não consiste em profetizar como será o futuro, ou tentar manter a mudança sob controle, mas sim em responder criativamente ao imprevisto quando este surgir. E isso exige uma mente aberta.

Shinyashiki (2007), afirma que o mercado de trabalho oferece um leque muito amplo de opções a Secretária Executiva. Isto se dá graças à formação generalista e à visão holística que a Secretária carrega em sua bagagem cultural, agregando-se a isso o domínio de idiomas, as habilidades em informática e equipamentos

tecnológicos, as técnicas secretariais e, o fator de suma importância para os dias atuais, a habilidade nas relações interpessoais.

Ainda de acordo com Shinyashiki (2007), se o conhecimento é a palavra chave do mundo moderno, é necessário rever os nossos conceitos, pois se há bem pouco tempo atrás visualizava-se, estereotipadamente, o profissional de secretariado como um “tomador de notas” ou “digitador de textos”, é importante sabermos que este profissional vem ocupando cargos e posições elevadas nas empresas, em ritmo acelerado, despontando dentre as profissões que mais crescem no “*ranking*” mundial. O perfil do profissional de Secretariado Executivo acompanha as mudanças, resistências, expectativas, globalização, programas de qualidade e humanização nas empresas.

As atividades em Secretariado Executivo exigem uma postura aberta para essas mudanças, uma atitude empreendedora apta a prestar suporte técnico e científico às diversas camadas hierárquicas administrativas e, ainda, prestar assessoria a executivos e dirigentes no desempenho de suas funções. O Secretário será sempre a interface empresa-executivo, e mercado-empresa. Quanto mais flexibilidade tiver, maior o sucesso obtido por seu intermédio e desempenho à organização e o seu sucesso como profissional (Shinyashiki 2007).

2.3.3 Mudanças E Qualificações Do Novo Profissional

Segundo Motta (1973), a profissão de secretária encontra-se como as demais profissões, num momento em que a competência e a excelência profissional tornaram-se exigências padrões num mercado de trabalho cada vez mais competitivo. Diante dessa colocação, são quase que obrigados a reavaliar, a cada instante, suas reações e atitudes.

Ainda de acordo com Motta (1973), devido as constantes mudanças esta profissão vem sendo completamente reformulada e transformada. E o profissional que não busca acompanhar a evolução da profissão, certamente será descartado pela empresa na hora de competir por uma vaga, já que nas empresas, para sobreviver, procuram formas diferentes e inovadoras de gestão e precisam de profissionais competentes e atualizados.

Motta (1973), relata que o impacto dessas mudanças levou o profissional de secretariado a possuir novas características dentro das organizações, tornou-se

fator empresarial da integração e conexão interna e externa e a interface entre as diversas profissões que compõem os recursos humanos dentro da empresa. Conectando informações, documentos, cidades, países e pessoas dentro e fora da empresa, num processo muito semelhante das redes de computação. A secretária por muitas vezes, assume a administração de todo o escritório, do suprimento de papel, água e café à manutenção dos equipamentos.

Conforme Bianchi (2003), na atualidade, a tendência do mercado de trabalho é exigir do profissional, conhecimentos generalizados e competências múltiplas que transcendam as fronteiras do país no qual vive; e esta exigência é ainda maior quando o enfoque é para profissões como o secretariado. A busca de novas tecnologias e habilidades, aprendizagem contínua, além de parceria e conseqüente espírito de cooperação são características que não podem faltar a esse profissional. A função da secretária exige que ela aprenda a analisar o mercado, definir sua missão, ter objetivos e reconhecê-los em seu trabalho, ter planos de ação e, certamente, agir com ética.

2.3.4 Perfil Profissional

Segundo Veiga (2007) o profissional de Secretariado Executivo, precisa interpretar e identificar as novas qualificações exigidas pelo mercado, com o objetivo de se manter empregável.

Castelo (2007) aponta algumas destas qualificações: assessora, gestora, empreendedora e agente de mudanças.

Sobre assessora Castelo (2007) afirma que:

A profissional de Secretariado Executivo, com toda sua bagagem comportamental, cultural, intelectual e profissional, desenvolveu-se em sua atuação e inseriu-se no meio organizacional posicionando-se perante a alta chefia executiva como Assessora. Para consolidar esta capacidade toda profissional de Secretariado precisa dominar as técnicas secretariais, possuir sólidos conhecimentos das diversas áreas de negócios e administrativas, desenvolver as práticas de comunicação e de liderança e atuar de forma ética, precisa possuir visão organizacional, boa comunicação e desenvolver liderança.

A respeito da qualificação de gestora Castelo (2007) relata que para atuar como gestor a profissional deve desenvolver suas funções com qualidade e assertividade, objetivando produtividade e a otimização dos resultados. Mas, principalmente dominar as etapas básicas da gestão, por meio do planejamento, organização,

controle e direção de suas atividades, responsabilidades e deveres para colaborar efetivamente com a gestão de pessoas, da informação e dos processos e resultados.

Sendo assim, utilizando-se dessas habilidades, este profissional interage com executivos ou com a equipe de forma a subsidiá-los em suas atividades, podendo assim, até representá-los, concluem Sena, Castro e Lopes (2008).

Com relação a qualificação de empreendedora Castelo (2007) afirma:

A secretária precisa ser ativa, criativa, arrojada, participativa, inovadora e negociadora; perspicaz, sagaz, eficiente, polivalente, buscando constantemente o conhecimento e o aperfeiçoamento nas diversas áreas, implantando idéias e práticas inovadoras que aprimorem seu trabalho e contribuam para o alcance dos objetivos da organização.

Sobre agente de mudanças Castelo (2007) relata:

Devido à sua formação, capacitação, atuação e maximização dos processos sempre direta ou indiretamente a profissional de Secretariado Executivo gera mudanças no âmbito organizacional. Ela precisa estar sempre aberta e disposta a enfrentar as transformações devido a sua relação direta com as pessoas que promovem as mudanças organizacionais. Seu comportamento é determinante para o comprometimento e confiança de toda a organização diante dos processos de mudanças e inovações.

De acordo com Sena, Castro e Lopes (2008) depois de enfrentar tabus e quebra de paradigmas, a Secretária assumiu posição de destaque dentro da empresa, sendo um desses destaques o seu novo papel na organização.

Diller e Grisson (2002) afirmam que:

Hoje 75% das Secretárias Executivas desempenham atividades que independem da participação ou aprovação direta de seus "executivos", e estes são dependentes do trabalho delas para o perfeito desempenho de suas atribuições. Também identificam o papel que estas profissionais ocupavam e o que ocupam nas organizações: Antes: o de uma funcionária para fazer intermediação entre o executivo e o restante da empresa e clientes. Atualmente: o de uma profissional que tem condições para criar, opinar e decidir.

A secretária do século XXI traz consigo um perfil empreendedor, gestor e consultor dos negócios, além das atividades básicas secretariais, elas ficam responsáveis por organizar eventos, redigir textos e até mesmo responder pelo executivo em sua ausência, afirma Corrêa (2005).

Corrêa (2005) complementa o assunto discutindo sobre as habilidades da secretária contemporânea, além da postura discreta, coisa que não mudou nada em relação às primeiras profissionais, a Secretária Executiva contemporânea tem de reunir características extremamente diversas. Hoje, são multifuncionais, contribuindo significativamente para uma performance eficaz do executivo. Criatividade, iniciativa

própria, fluência em vários idiomas, ser comunicadora hábil e conhecedora de informática avançada, além do domínio do arquivo físico e eletrônico, são alguns dos requisitos básicos exigidos pelo mercado altamente concorrido.

De acordo Sena, Castro e Lopes (2008) o perfil atual do profissional de Secretariado exige uma postura aberta as inovações, sempre com a preocupação de obter novos conhecimentos, enriquecendo suas habilidades e tendo em vista que o conhecimento é a palavra chave no mundo moderno.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia de pesquisa é a maneira como a pesquisa será realizada, onde, quando, como, tipo, população envolvida, instrumentos de coleta de dados e como irá tabular e analisar os dados da pesquisa. É o conjunto de métodos e estratégias usadas para se chegar ao resultado pretendido com a pesquisa, através dos objetivos inicialmente propostos.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A finalidade da atividade científica, conforme Roesch (1999), é a obtenção da verdade, mediante a comprovação de hipóteses que, por sua vez, são pontes entre a observação da realidade e a teoria científica que explica a realidade. Porém, para que isso ocorra de um modo adequado, é necessário que se acrescente um método de estudo, uma metodologia, ou seja, um conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança permita alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do pesquisador.

A metodologia, segundo Oliveira (1999), trata do conjunto de processos pelos quais se torna possível conhecer uma realidade determinada, produzir determinado objeto ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos. É o encaminhamento, a busca contrapondo-se à obtenção de um resultado qualquer ao acaso.

Com base nisso, a metodologia adotada para o presente estudo foi enquadrado como sendo uma pesquisa de campo, bibliográfica (exploratória), descritiva, com abordagem quantitativa.

A pesquisa de campo, conforme ensina Oliveira (1999), consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises.

A pesquisa bibliográfica, por sua vez, segundo Oliveira (1999), objetiva conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno. Tem por finalidade ampliar generalizações, definir leis mais amplas, estruturar sistemas e modelos teóricos, relacionar e comparar hipóteses numa visão mais unitária do universo e gerar novas hipóteses por força da dedução lógica.

No entendimento de Rauen (2002), o objetivo da revisão bibliográfica é estudar os trabalhos disponíveis, para destacar informações para o estudo.

No que se refere à pesquisa descritiva, Oliveira (1999) assinala que o trabalho descritivo procura abranger aspectos gerais e amplos de um contexto social, possibilitando o desenvolvimento de um nível de análise em que se permite identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua ordenação e classificação. Ainda segundo o referenciado autor, é um tipo de estudo que permite ao pesquisador obter uma melhor compreensão do comportamento de diversos fatores e elementos que influenciam determinado fenômeno. Os estudos descritivos dão margem também à explicação das relações de causa e efeito dos fenômenos, ou seja, analisar o papel das variáveis que, de certa maneira, influenciam ou causam o aparecimento dos fenômenos.

Sobre a abordagem quantitativa, Oliveira (1999, p. 115) coloca:

O quantitativo, conforme o próprio termo indica, significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coletas de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas desde as mais simples, como percentagem, média, moda, mediana e desvio padrão, até as de uso mais complexo, como coeficiente de correlação, análise de regressão, etc [...]. O método quantitativo é muito utilizado no desenvolvimento de pesquisas descritivas, na qual se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito. [...] é uma forma de garantir a precisão dos resultados, e evitando com isso distorções de análise e interpretações.

Na visão de Roesch (1999), se o objetivo do estudo consiste em medir relações entre as variáveis, é recomendado utilizar preferentemente o enfoque da pesquisa quantitativa, buscando-se garantir o melhor meio possível de controlar o delineamento da pesquisa e garantir uma boa interpretação dos resultados.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Oliveira (1999) explica que, quando se deseja coletar informações sobre um ou mais aspectos de um grupo grande e numeroso, verifica-se muitas vezes, ser praticamente impossível fazer um levantamento do todo. Devido a isso, ocorre a necessidade de investigar apenas uma parte dessa população ou universo. O problema da amostragem é, portanto, escolher uma parte (ou amostra), de tal forma que ela seja a mais representativa possível do todo, e, a partir dos resultados

obtidos relativos a essa parte, poder inferir, o mais legitimamente, os resultados da população total, se esta for verificada.

Com base nisso, Oliveira (1999) conceitua universo como o conjunto de seres que apresentam pelo menos uma característica em comum, enquanto a amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população), um subconjunto do universo.

Desse modo, para este estudo, considera-se como população o universo de egressas do curso de Secretariado Executivo da Unesc formadas no ano de 2008 e 2009.

Contando, portanto, com um universo de 45 elementos tomou-se uma amostra de 41 destes que, segundo Barbetta (1998, 58p) “corresponde a uma unidade acima ao tamanho mínimo da amostragem considerando uma margem de erro de 5%”, conforme segue:

$$n_0 = 1 / E_0^2 = 1 / 0,5^2 = 400$$

$$N = N \cdot n_0 / N + n_0 = 45 \cdot 400 / 45 + 400 = 40,44 = 41 \text{ elementos.}$$

Onde:

N= é o número de elementos da população

n= é o tamanho da amostra

n_0 = é uma primeira aproximação para o tamanho da amostra

E_0 = é a margem de erro tolerável para o tamanho da amostra

3.3 COLETA DE DADOS

A fase prática da pesquisa iniciou-se com a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos, podendo ser entrevista, formulário ou questionário.

Para a presente pesquisa, foi utilizado um questionário como técnica de coleta de dados. Conforme Marconi; Lakatos (2006), o questionário é a técnica mais utilizada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. Essa técnica busca averiguar ou identificar opiniões sobre fatos ou fenômenos; determinar, pelas respostas individuais, a conduta previsível em certas circunstâncias; descobrir os fatores que influenciam ou que determinam opiniões, sentimentos e condutas.

Na visão de Roesch (1999), o questionário não é apenas um formulário ou um conjunto de questões listadas sem muita reflexão. É um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa.

Ainda conforme Marconi; Lakatos (2006), as pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja investigar. As mencionadas autoras explicam que, basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, mediante análise, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

O instrumento de coleta constituiu-se de um questionário com 23 perguntas fechadas que foi enviado e respondido pelas egressas integrantes da amostra no mês de setembro de 2010.

Foram entrevistadas as egressas do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC formadas no ano de 2008 e 2009. Sendo 22 formadas em 2008 e 23 formadas em 2009, totalizando 45. As participantes são oriundas de diversas cidades próximas a Criciúma, e possuem uma diversidade grande em relação à idade, estudos prévios, nível social, raça, e religião entre outros. Para um erro amostral de 5%, a pesquisa foi aplicada em 41 das 45 egressas.

3.4 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

O curso de Secretariado Executivo, inicialmente habilitação de Letras, foi criado como curso de Secretariado Executivo Bilíngüe, autorizado pelas resoluções 17/97 e 19/97.

Face à especificidade da habilitação de formar secretários, e as novas conjunturas do mercado de trabalho, oriundas das novas diretrizes tomadas pela economia mundial (Globalização) e nacional (Mercosul), tornou-se premente dar um novo direcionamento ao perfil do Secretariado Executivo formado pela Unesc. No dia 28/09/1998 o Departamento de Letras recebeu um abaixo-assinado, que contou com 100% de adesão dos alunos, solicitando as mudanças necessárias para a adequação da grade curricular que consistia basicamente na exclusão de disciplinas pertencentes ao currículo mínimo de Letras, e na inclusão de Língua Espanhola, ficando como Curso autônomo, separado do Curso de Letras.

A 13/11/1998, em reunião departamental, que contou com a presença da Pró-Reitora Acadêmica Rose Reynaud, e com a Diretora de Ensino, Giane Rabelo, o colegiado, por unanimidade, decidiu apoiar e viabilizar as mudanças solicitadas, por entender que a nova realidade mercadológica exige também o conhecimento da língua Espanhola.

Diante do exposto, foi solicitada ao Conselho Universitário a extinção da Habilitação Letras Secretariado Executivo Bilíngüe e paralelamente a criação do Curso de Secretariado Executivo, e respectiva mudança da grade. As diferenças curriculares ocorridas em consequência da mudança da grade sofreram um processo de adaptação, levando em conta o que estabelece o regimento interno e fazendo inclusão das disciplinas novas de forma a contemplar os interesses dos alunos e da Instituição.

Desde a criação do curso de Secretariado Executivo na Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC no ano de 1998, já se formaram aproximadamente 160 acadêmicas. O acadêmico formado recebe o título de bacharel em secretariado executivo.

Hoje o curso de secretariado executivo oferece 50 vagas, com uma entrada anual no início do primeiro semestre. O processo seletivo é realizado através de vestibular e quando da disponibilidade de vagas, através do SIM Unesc – Sistema de Ingresso por Mérito - da Instituição. O curso tem duração de 4 anos e as aulas do curso são ministradas no período noturno, no horário das 19h às 22h35min e possui uma matriz curricular com ênfase na área administrativa.

É um dos cursos conceituados pelo Guia do Estudante da Editora Abril, como um dos melhores do Brasil. O Curso habilita o profissional em 2 línguas estrangeiras o Inglês e o espanhol além de realizar o Fórum do Profissional de Secretariado Executivo e viagens orientadas e de imersão nas línguas ingles e espanhol.

O acadêmico tem disciplinas voltadas para a área administrativa, tais como Teoria Gerail da Administração, Análise Organizacional, Matemática Financeira e Orçamentária, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Contabilidade Gerencial e disciplinas específicas da área secretarial que trabalham com temas como evento, cerimonial e protocolo, etiqueta, arquivística, 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. Terá, também, uma visão geral de informática e tecnologia.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesse capítulo serão apresentados na forma de tabelas e gráficos os resultados obtidos com a pesquisa que foi realizada com as egressas do Curso de Secretariado Executivo da Unesc que compõe a amostra do estudo.

4.1 Apresentação dos dados

Tabela 1 – Relação direta entre formação acadêmica e objetivo profissional

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Sim	68%	28
Não	32%	13
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

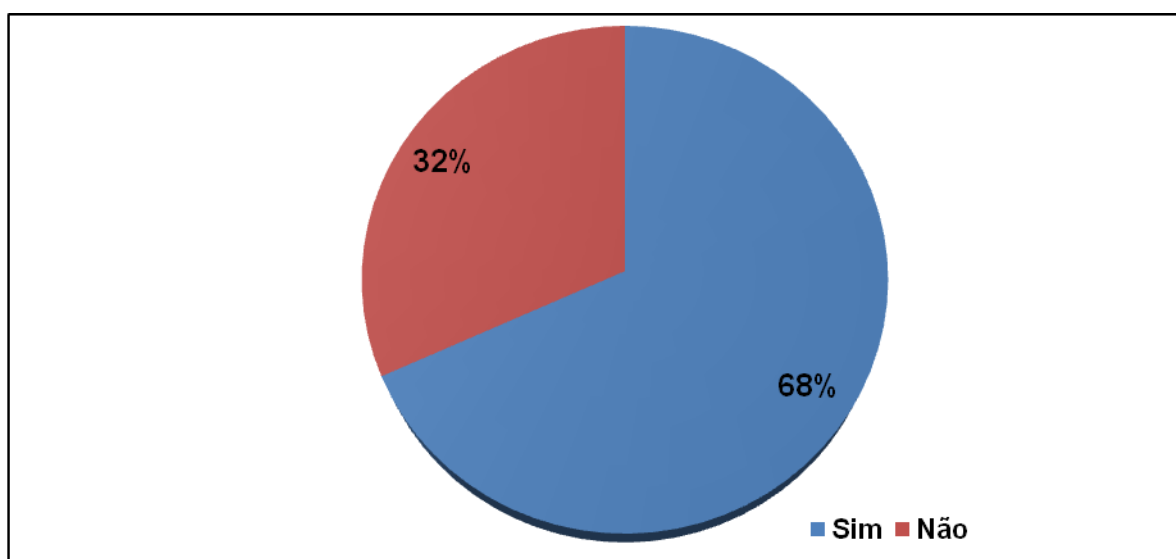


Figura 1- Relação direta entre formação acadêmica e objetivo profissional

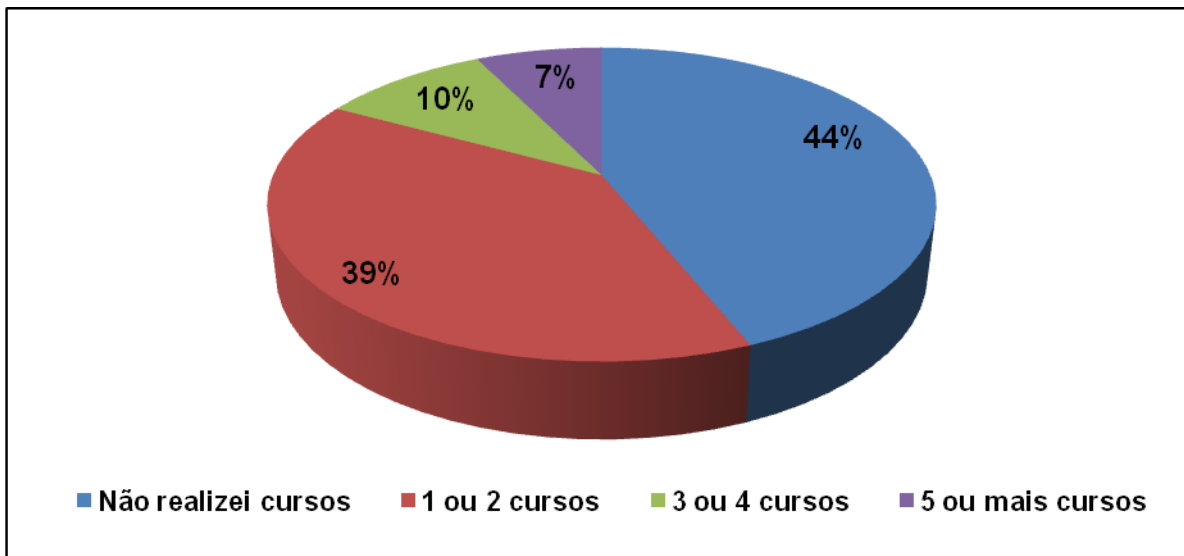
Fonte: Dados da pesquisa

As egressas do Curso de Secretariado Executivo das Unesc de 2008 e 2009 foram questionadas se sua formação acadêmica é diretamente relacionada ao seu objetivo profissional, sendo que 68% afirmam que sim e 32% afirmam que não.

Tabela 2 - Cursos complementares realizados após a formação acadêmica

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Não realizei cursos	44%	18
1 ou 2 cursos	39%	16
3 ou 4 cursos	10%	4
5 ou mais cursos	7%	3
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 2 - Cursos complementares realizados após a formação acadêmica**

Fonte: Dados da pesquisa

Sobre a quantidade de cursos complementares realizados após a formação acadêmica, a maioria das entrevistadas, 44%, responderam que não realizaram nenhum curso, 39% realizaram 1 ou 2 cursos, 10% realizaram 3 ou 4 cursos e apenas 7% realizaram 5 ou mais cursos.

Tabela 3 - Participação em fóruns, grupos informais ou associações relacionadas ao objetivo profissional

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Nenhum	51%	21
1 ou 2	37%	15
3 ou 4	12%	5
5 ou mais	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

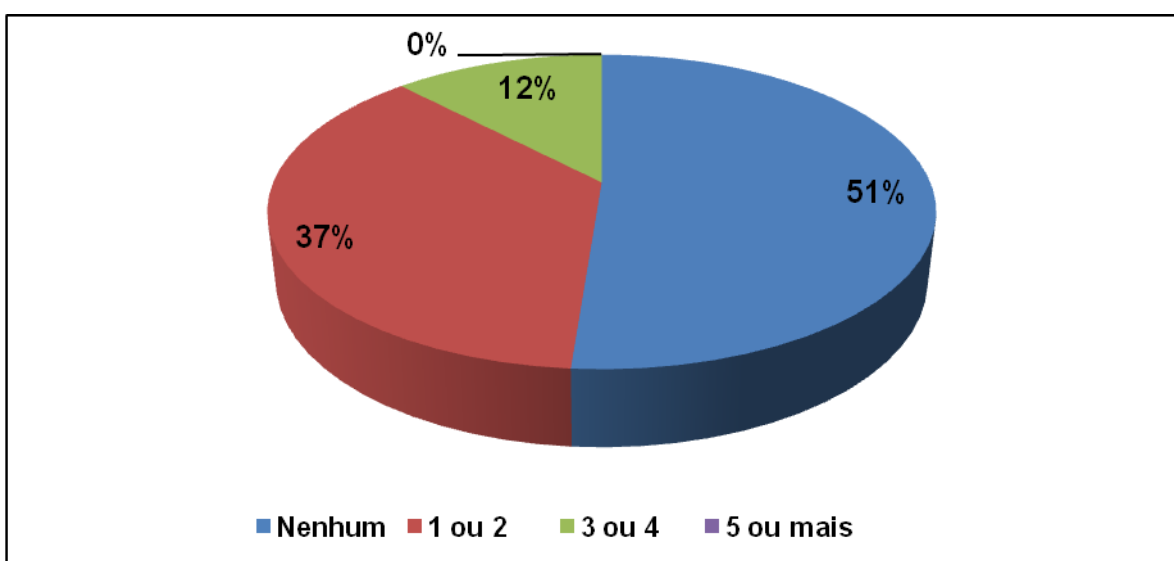


Figura 3 - Participação em fóruns, grupos informais ou associações relacionadas ao objetivo profissional

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação á participação em fóruns, grupos informais ou associações relacionados ao objetivo profissional, a grande maioria das entrevistadas, 51%, responderam nenhum, 37% responderam 1 ou 2, 12% responderam 3 ou 4 e 0% responderam 5 ou mais.

Tabela 4 - Assinatura de revista ou leitura regular de publicações relacionadas ao objetivo profissional

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Não	56%	23
Sim	44%	18
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

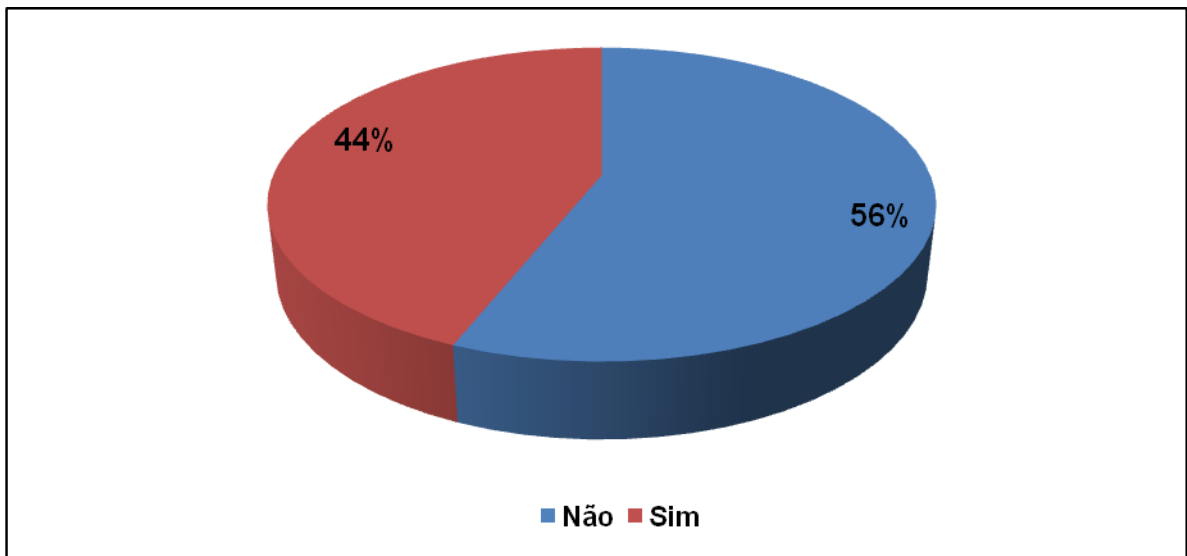


Figura 4 - Assinatura de revista ou leitura regular de publicações relacionadas ao objetivo profissional

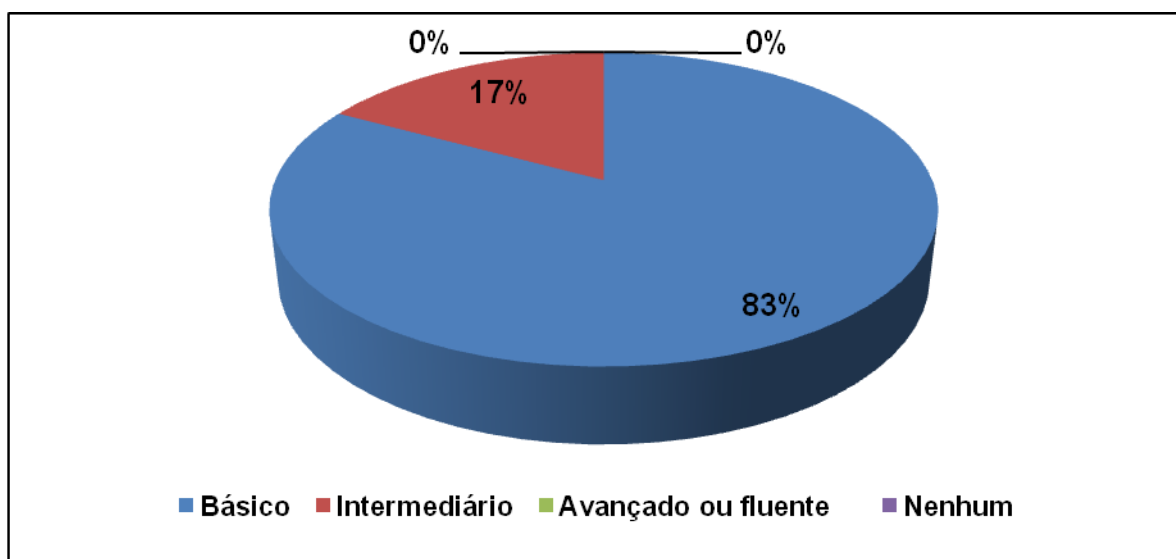
Fonte: Dados da pesquisa

As egressas foram questionadas, se assinam alguma revista ou lêem regularmente publicações relacionadas ao seu objetivo profissional, com relação a esse questionamento 56% responderam sim e 44% responderam não.

Tabela 5 - Nível de conhecimento em Inglês

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Básico	83%	34
Intermediário	17%	7
Avançado ou fluente	0%	0
Nenhum	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 5 - Nível de conhecimento em Inglês**

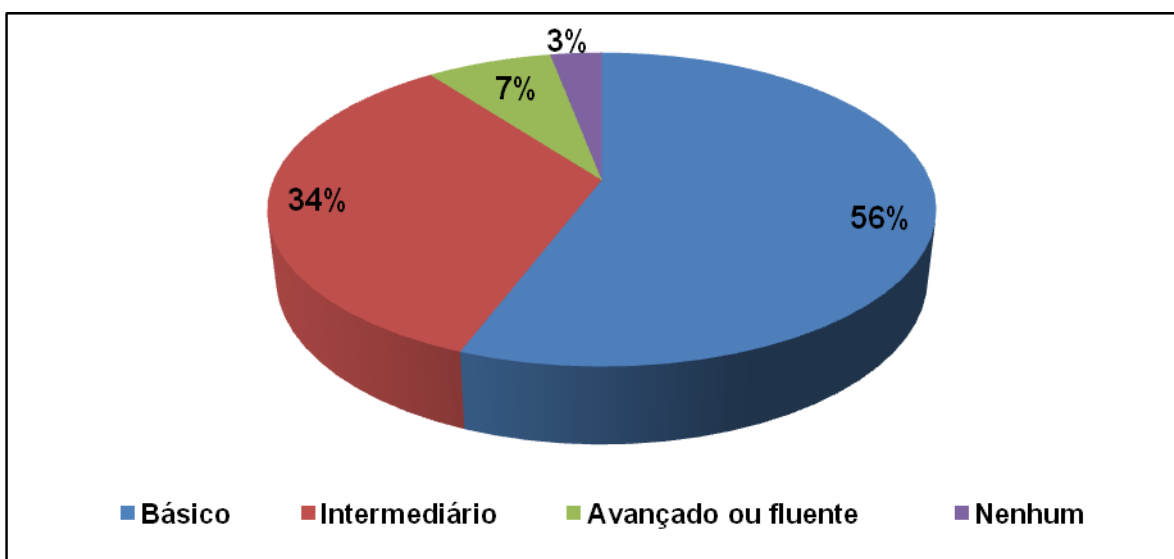
Fonte: Dados da pesquisa

Sobre o nível de conhecimento em língua inglesa, a grande maioria das egressas responderam que possuem conhecimento básico, 17% responderam que possuem conhecimento intermediário e nenhuma das egressas afirmou ter pleno domínio da língua inglesa.

Tabela 6 - Nível de conhecimento em outro idioma além do português e inglês

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Básico	56%	23
Intermediário	34%	14
Avançado ou fluente	7%	3
Nenhum	3%	1
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 6** - Nível de conhecimento em outro idioma além do português e inglês

Fonte: Dados da pesquisa

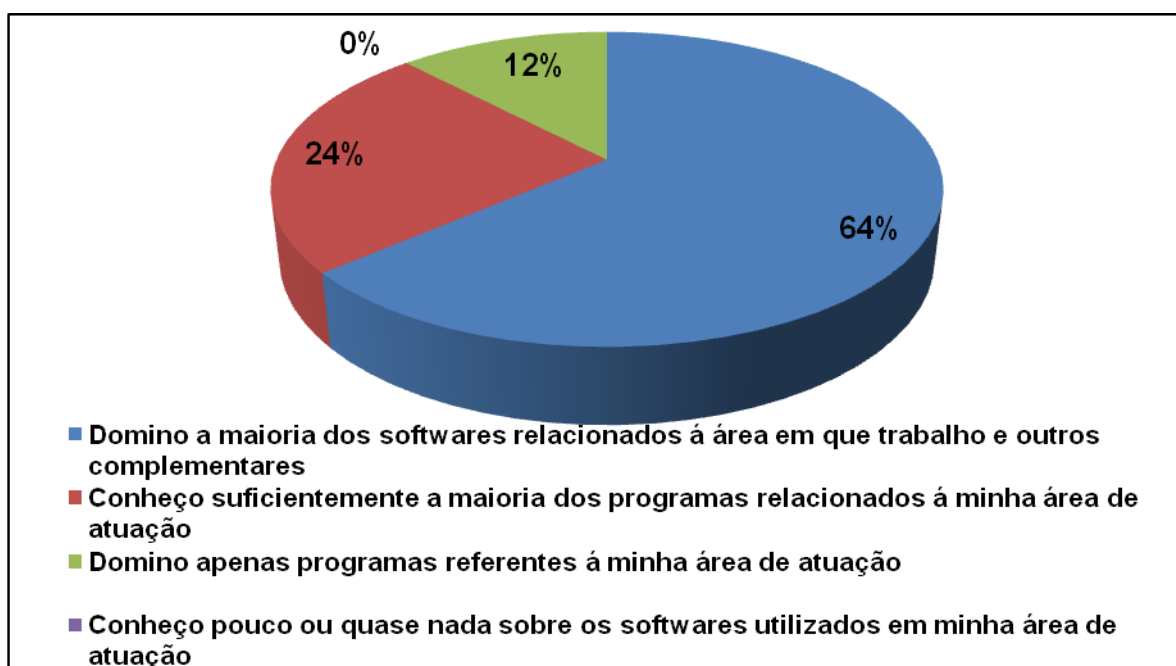
Sobre o nível de conhecimento em outro idioma além de português e inglês, a maioria das egressas, 56%, responderam que possuem conhecimento básico, 34% responderam que possuem conhecimento intermediário, 7% responderam que possuem conhecimento avançado ou fluente e 3% responderam que não possuem nenhum conhecimento.

Comparando essas informações com o gráfico anterior, percebe-se que algumas acadêmicas dedicam-se mais ao estudo de um outro idioma do que ao inglês, visto que nenhuma das entrevistadas responderam ter conhecimento avançado ou fluente em inglês enquanto 7% responderam ter conhecimento avançado ou fluente em outro idioma, que muito provavelmente seja o espanhol.

Tabela 7 - Conhecimentos de informática

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Domino a maioria dos softwares relacionados á área em que trabalho e outros complementares	64%	26
Conheço suficientemente a maioria dos programas relacionados á minha área de atuação	24%	10
Domino apenas programas referentes á minha área de atuação	12%	5
Conheço pouco ou quase nada sobre os softwares utilizados em minha área de atuação	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 7 - Conhecimentos de informática**

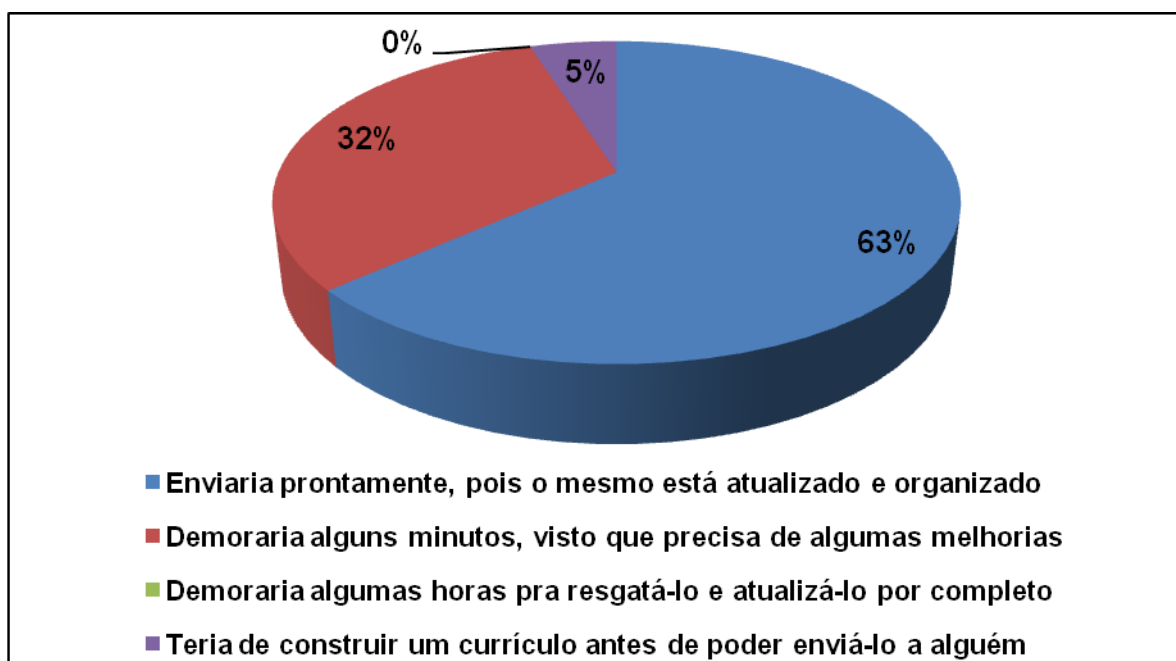
Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao conhecimento de informática, 64% das egressas responderam que dominam a maioria dos softwares relacionados á área em que trabalham e outros complementares, 24% responderam que conhecem suficientemente a maioria dos programas relacionados á área de atuação, 12% responderam que dominam apenas programas referentes á sua área de atuação e nenhuma das entrevistadas responderam que conhecem pouco ou quase nada sobre os softwares utilizados em sua área de atuação

Tabela 8 – Tempo de demora para envio de currículo

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Enviaria prontamente, pois o mesmo está atualizado e organizado	63%	26
Demoraria alguns minutos, visto que precisa de algumas melhorias	32%	13
Demoraria algumas horas pra resgatá-lo e atualizá-lo por completo	0%	0
Teria de construir um currículo antes de poder enviá-lo a alguém	5%	2
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 8 - Tempo de demora para envio de currículo**

Fonte: Dados da pesquisa

Ao serem questionadas quanto tempo demorariam para enviar seu currículo, se o mesmo fosse solicitado, a grande maioria das entrevistadas, 63%, responderam que enviaram prontamente, pois o mesmo está atualizado, organizado e num formato bem apresentável, 32% responderam que demoraria alguns minutos para realizar alguns ajustes, visto que ele está atualizado, mas precisa de algumas melhorias, 5% responderam que teria que construir um currículo antes de poder enviá-lo a alguém e nenhuma das egressas responderam que demoraria algumas horas pra resgatá-lo e atualizá-lo por completo.

Tabela 9 - Quantidade de profissionais conhecidos que poderiam auxiliar na busca de uma nova colocação

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
1 a 3	49%	20
Nenhum	29%	12
4 a 9	20%	8
10 ou mais	2%	1
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

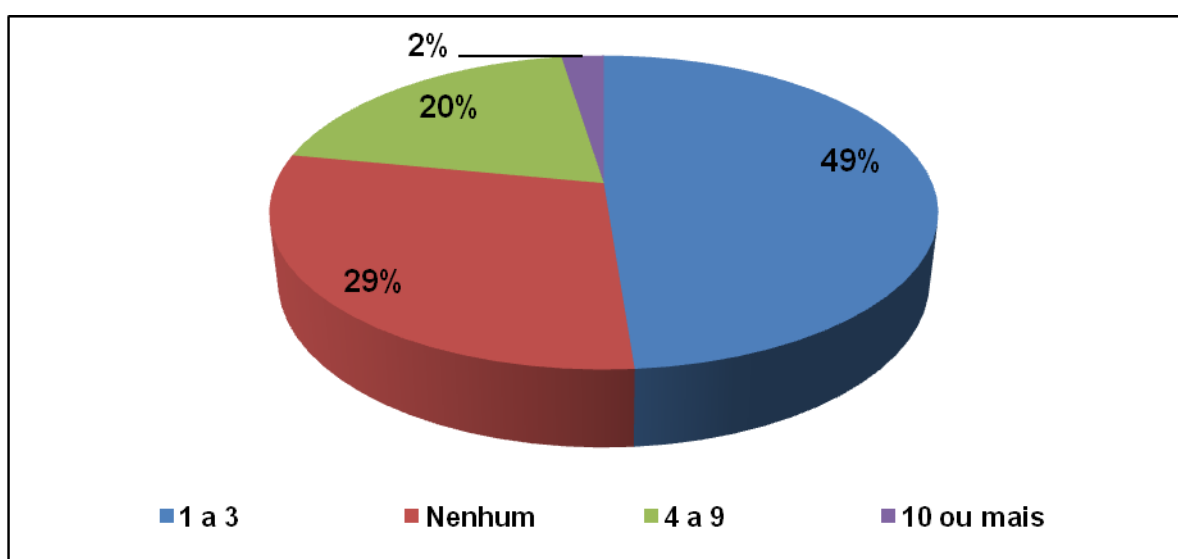


Figura 9 - Quantidade de profissionais conhecidos que poderiam auxiliar na busca de uma nova colocação

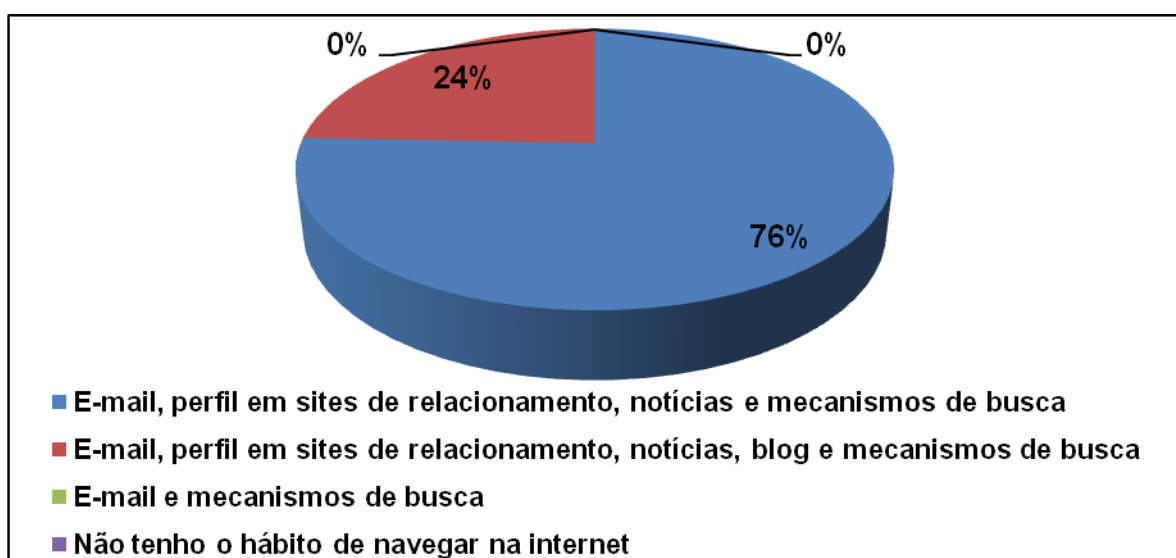
Fonte: Dados da pesquisa

Ao serem questionadas, sobre, considerando seu *network*, quantos profissionais que ocupam cargos de especialistas na área que você atua ou deseja atuar você conhece que poderiam auxiliar na busca de uma nova colocação, 49% das entrevistadas responderam que conhecem de 1 a 3 profissionais, 29% responderam que não conhecem nenhum, 20% responderam que conhecem de 4 a 9 profissionais e apenas 2% responderam 10 ou mais.

Tabela 10 - Uso de internet

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
E-mail, perfil em sites de relacionamento, notícias e mecanismos de busca	76%	31
E-mail, perfil em sites de relacionamento, notícias, blog e mecanismos de busca	24%	10
E-mail e mecanismos de busca	0%	
Não tenho o hábito de navegar na internet	0%	
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 10 - Uso de internet**

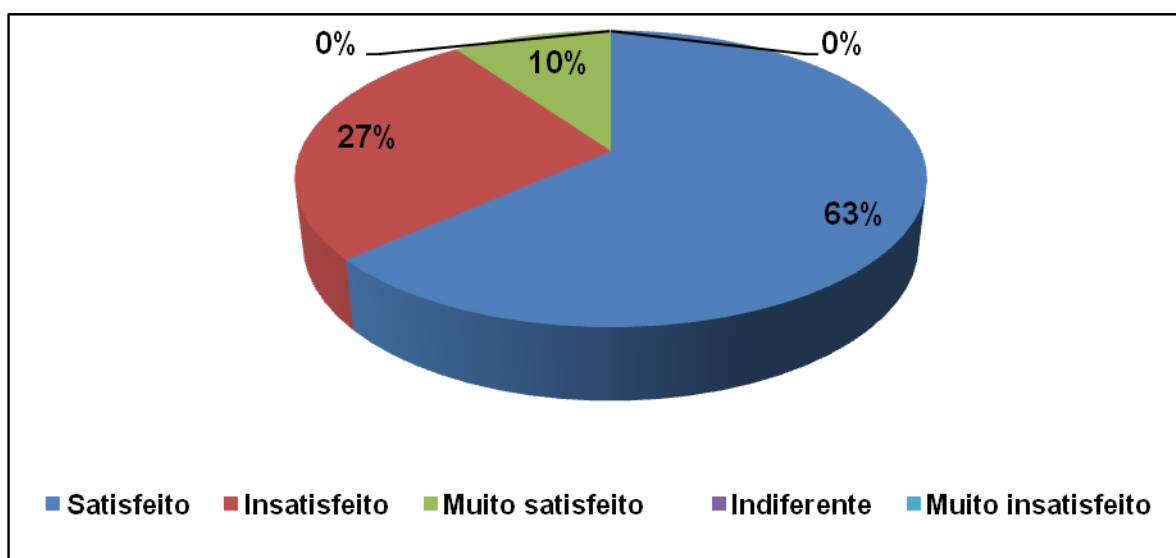
Fonte: Dados da pesquisa

Sobre o uso regular de internet, 76% das entrevistadas afirmaram que usam endereço de e-mail, perfil em sites de relacionamento, acessam notícias, e recorrem freqüentemente aos mecanismos de busca para solucionar dúvidas e encontrar novas informações, 24% afirmam que usam endereço de e-mail, perfil em sites de relacionamento, acessam notícias, fóruns de discussão, tem blog e recorrem freqüentemente aos mecanismos de busca para solucionar dúvidas e encontrar novas informações e nenhuma das entrevistadas responderam que usam endereço de e-mail, e recorrem freqüentemente aos mecanismos de busca para solucionar dúvidas e encontrar novas informações e que não tem o hábito de navegar na internet.

Tabela 11 - Satisfação em relação a sua atividade profissional na atualidade

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Satisfeito	63%	26
Insatisfeito	27%	11
Muito satisfeito	10%	4
Indiferente	0%	0
Muito insatisfeito	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 11 - Satisfação em relação a sua atividade profissional na atualidade**

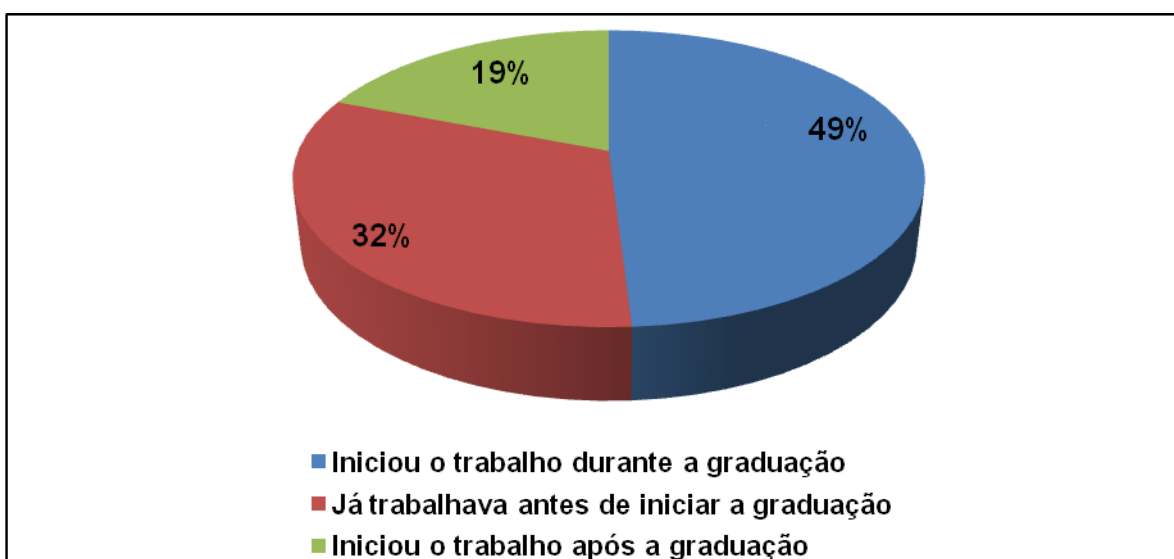
Fonte: Dados da pesquisa

As egressas foram questionadas sobre a satisfação em relação a sua atividade profissional na atualidade. Para esse questionamento, a maioria, 63%, responderam que estão satisfeitas, 27% responderam que estão insatisfeitas, 10% responderam que estão muito satisfeitas e nenhuma das entrevistadas responderam indiferente e muito insatisfeito.

Tabela 12 - Período em que se iniciou a colocação profissional atual

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Iniciou o trabalho durante a graduação	49%	20
Já trabalhava antes de iniciar a graduação	32%	13
Iniciou o trabalho após a graduação	19%	8
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 12** - Período em que se iniciou a colocação profissional atual

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação á colocação profissional atual, 49% responderam que iniciou o trabalho durante a graduação, 32% responderam que já trabalhava antes de iniciar a graduação e 19% iniciou o trabalho após a graduação.

Tabela 13 - Relação entre o trabalho atual e a formação

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Fortemente relacionada com a área profissional do curso	49%	20
Fracamente relacionada com o curso	37%	15
Não tem nenhuma relação com o curso	7%	3
Não estou trabalhando atualmente	7%	3
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 13** - Relação entre o trabalho atual e a formação

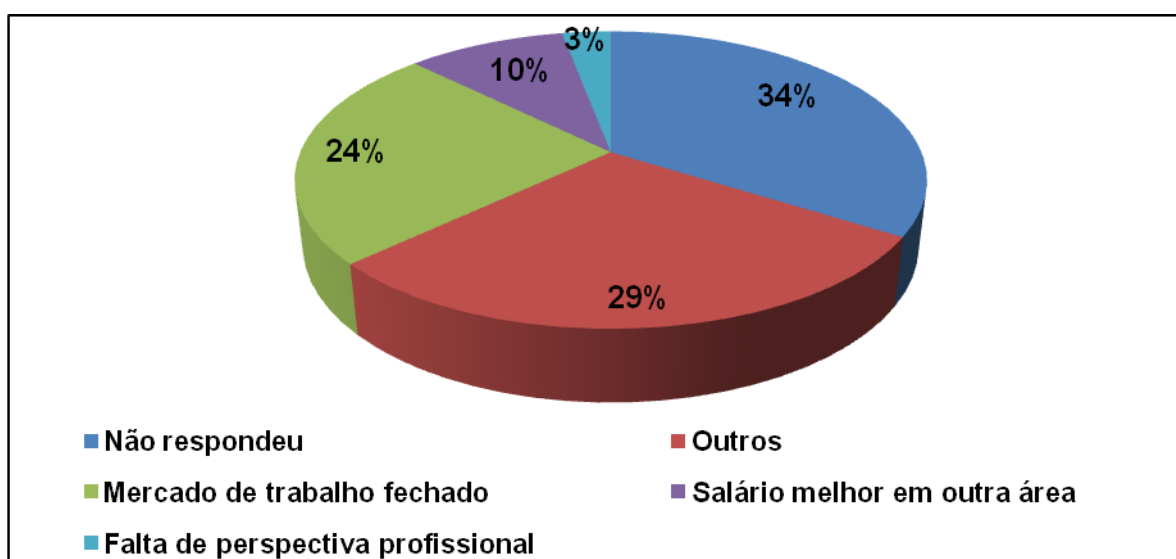
Fonte: Dados da pesquisa

Sobre a relação entre o trabalho atual e a formação acadêmica, 49% responderam fortemente relacionada com a área profissional do curso, 37% responderam fracamente relacionada com o curso, 7% responderam que não tem nenhuma relação com o curso 7% responderam que não estou trabalhando atualmente.

Tabela 14 – Motivo pelo qual não está exercendo a profissão

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Não respondeu	34%	14
Outros	29%	12
Mercado de trabalho fechado	24%	10
Salário melhor em outra área	10%	4
Falta de perspectiva profissional	3%	1
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 14 - Motivo pelo qual não está exercendo a profissão**

Fonte: Dados da pesquisa

Sobre os motivos pelos quais as egressas não estão exercendo a sua profissão, caso não estejam, 34% das egressas não responderam, 29% responderam outros motivos, 24% responderam mercado de trabalho fechado, 10% responderam salário melhor em outra área e 3% responderam falta de perspectiva profissional.

Comparando esses dados com o gráfico anterior, percebe-se que apesar de 49% das entrevistadas afirmarem que o seu trabalho atual está fortemente relacionado com a área profissional do curso, apenas 34% deixaram de responder a questão apresentada na figura 14. De modo que algumas egressas exercem funções fortemente relacionada á área profissional do curso, mas que não é exatamente a sua profissão.

Tabela 15 – Existe aspectos que não foram desenvolvidos no curso de forma satisfatória

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Sim	68%	28
Não	32%	13
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

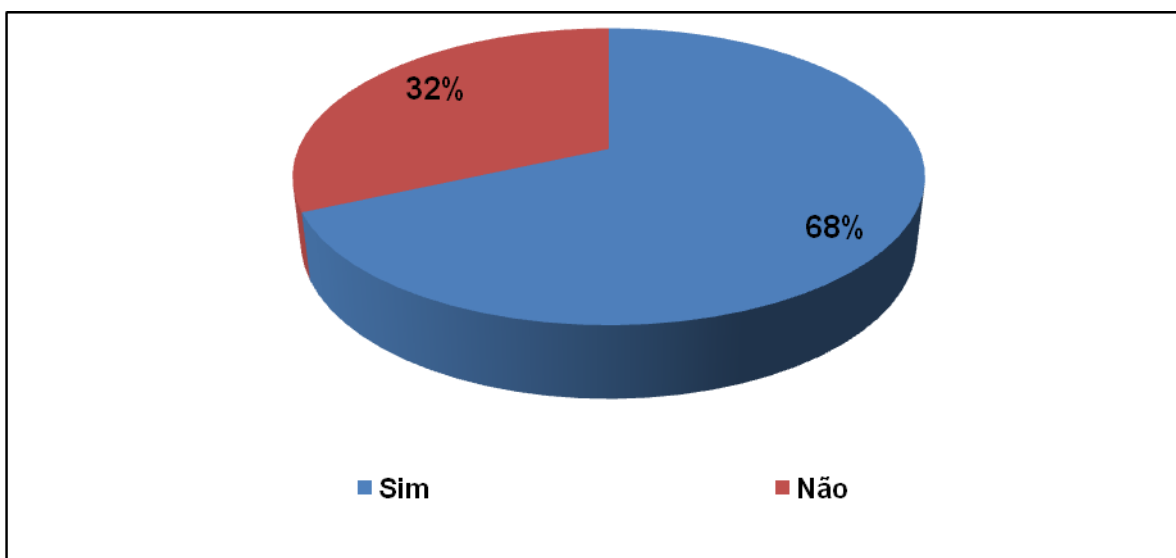


Figura 15 - Existe aspectos que não foram desenvolvidos no curso de forma satisfatória

Fonte: Dados da pesquisa

Ao serem questionadas se consideram que existe aspectos em sua formação que não foram desenvolvidos no curso, 68% das egressas responderam sim e 32% responderam não.

Tabela 16 - Aspectos que não foram desenvolvidos seu curso de forma satisfatória

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Não respondeu	32%	13
Desenvolvimento de habilidades necessárias à prática profissional	24%	10
Aprendizado de disciplinas instrumentais (informática, idiomas, etc)	22%	9
Conteúdos das disciplinas profissionalizantes	15%	6
Desenvolvimento de conceitos ligados a valores éticos e sócio-culturais	5%	2
Desenvolvimento das habilidades ligadas aos aspectos cognitivos da aprendizagem	2%	1
Total	100%	41

**Figura 16** - Aspectos que não foram desenvolvidos seu curso de forma satisfatória

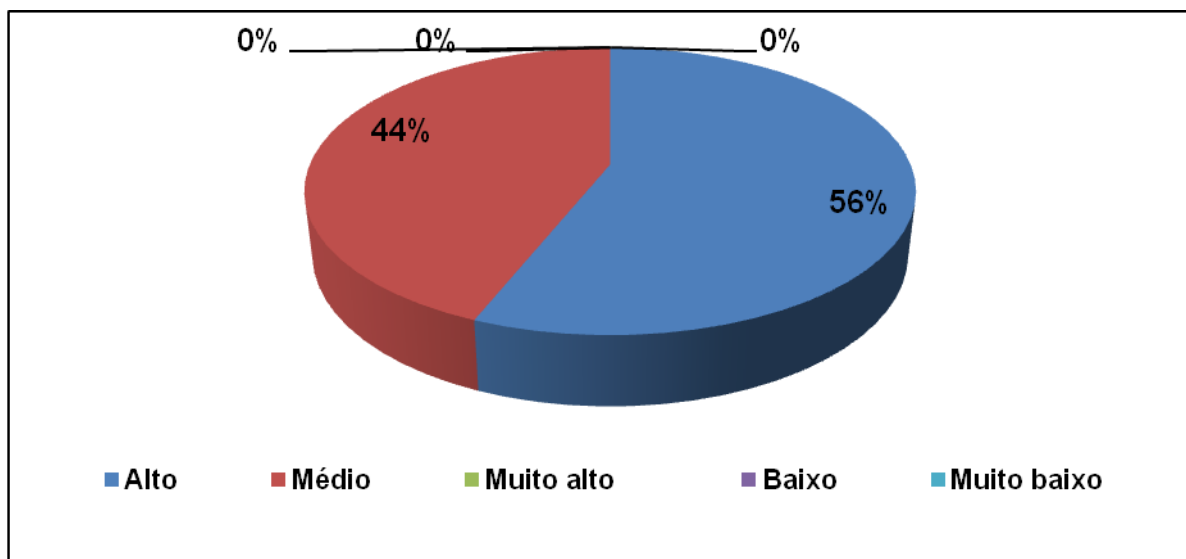
Fonte: Dados da pesquisa

Sobre os aspectos que não foram desenvolvidos no cursos, 32% das egressas não responderam, 24% consideram desenvolvimento de habilidades necessárias à prática profissional, 22% consideram aprendizado de disciplinas instrumentais (informática, idiomas, etc), 15% consideram conteúdos das disciplinas profissionalizantes, 5% consideram desenvolvimento de conceitos ligados a valores éticos e sócio-culturais e 2% consideram desenvolvimento das habilidades ligadas aos aspectos cognitivos da aprendizagem.

Tabela 17 – Nível de aprendizado durante o curso

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Alto	56%	23
Médio	44%	18
Muito alto	0%	0
Baixo	0%	0
Muito baixo	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 17 - Nível de aprendizado durante o curso**

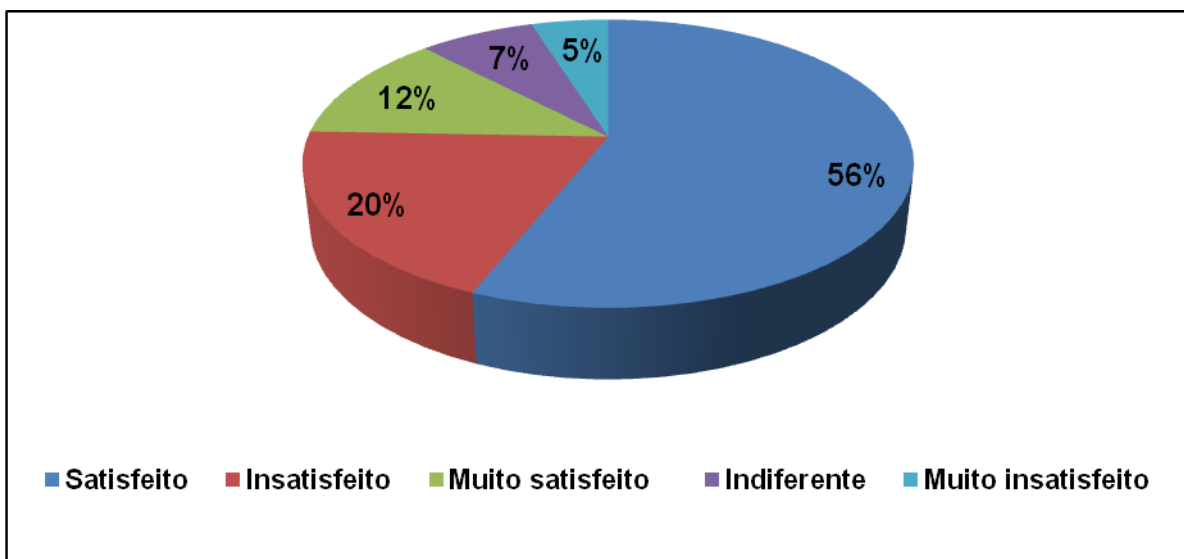
Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao nível de aprendizado durante o curso, 56% consideram alto, 44% consideram médio e nenhuma das entrevistadas consideram muito alto, baixo e muito baixo.

Tabela 18 - Grau de satisfação com a área profissional em que você se formou

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Satisfeito	56%	23
Insatisfeito	20%	8
Muito satisfeito	12%	5
Indiferente	7%	3
Muito insatisfeito	5%	2
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 18** - Grau de satisfação com a área profissional em que você se formou

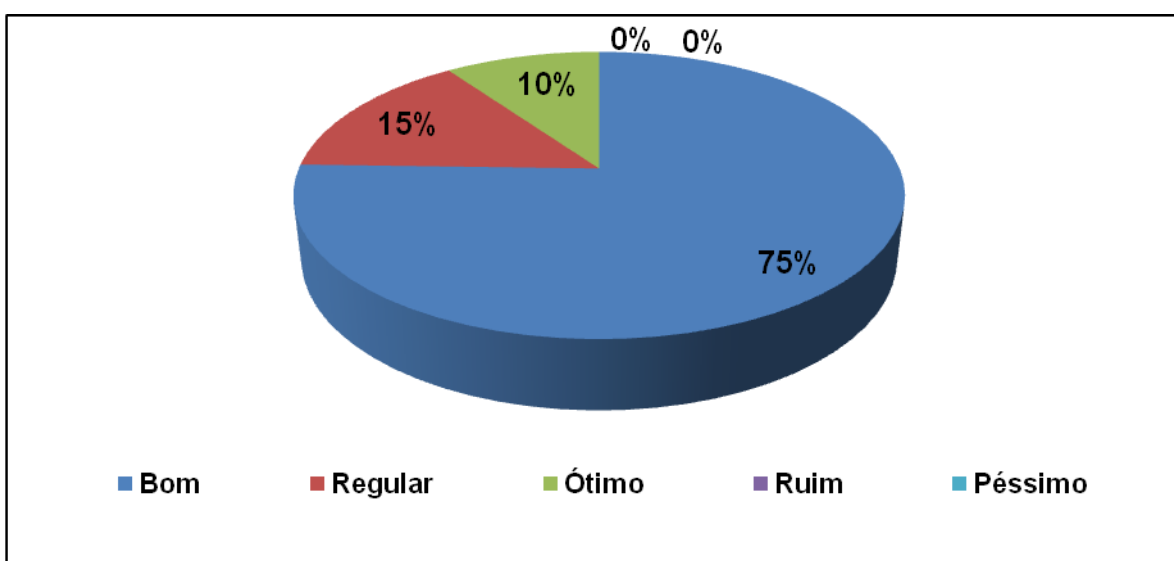
Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao grau de satisfação com a área profissional em que se formou 56% das egressas responderam estar satisfeitas, 20% responderam insatisfeitas, 12% responderam muito insatisfeito, 7% responderam indiferente, e 5% responderam muito insatisfeito.

Tabela 19 - Avaliação da qualificação dos professores da graduação

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Bom	75%	31
Regular	15%	6
Ótimo	10%	4
Ruim	0%	0
Péssimo	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 19** - Avaliação da qualificação dos professores da graduação

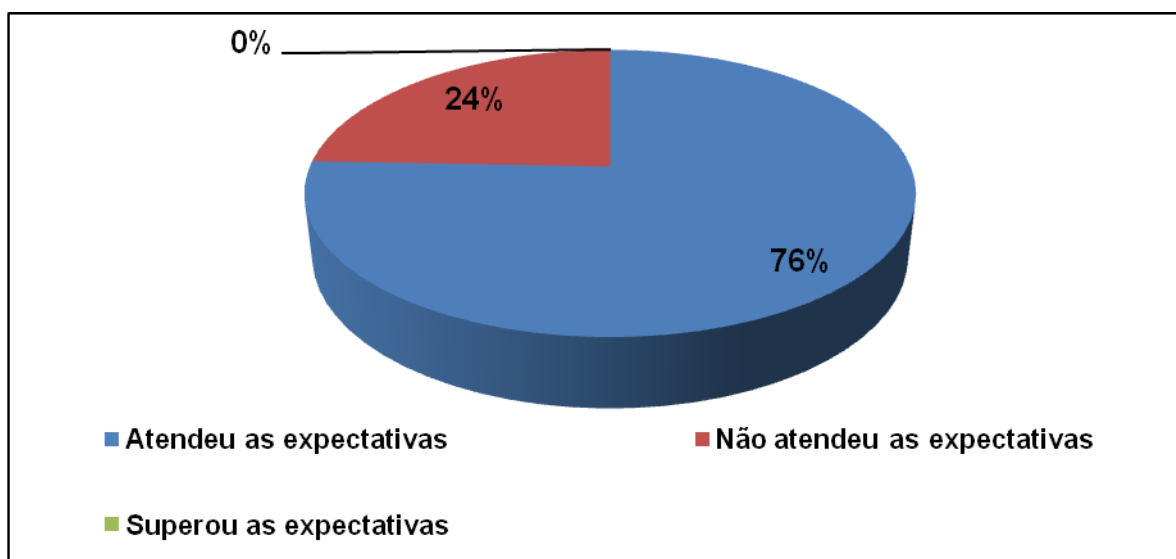
Fonte: Dados da pesquisa

Ao serem questionadas sobre como avaliam a qualificação dos professores que teve durante a graduação, 75% das egressas responderam bom, 15% responderam regular, 10% responderam ótimo e 0% responderam ruim e péssimo.

Tabela 20 - Avaliação do curso em relação a expectativa

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Atendeu as expectativas	76%	31
Não atendeu as expectativas	24%	10
Superou as expectativas	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 20** - Avaliação do curso em relação a expectativa

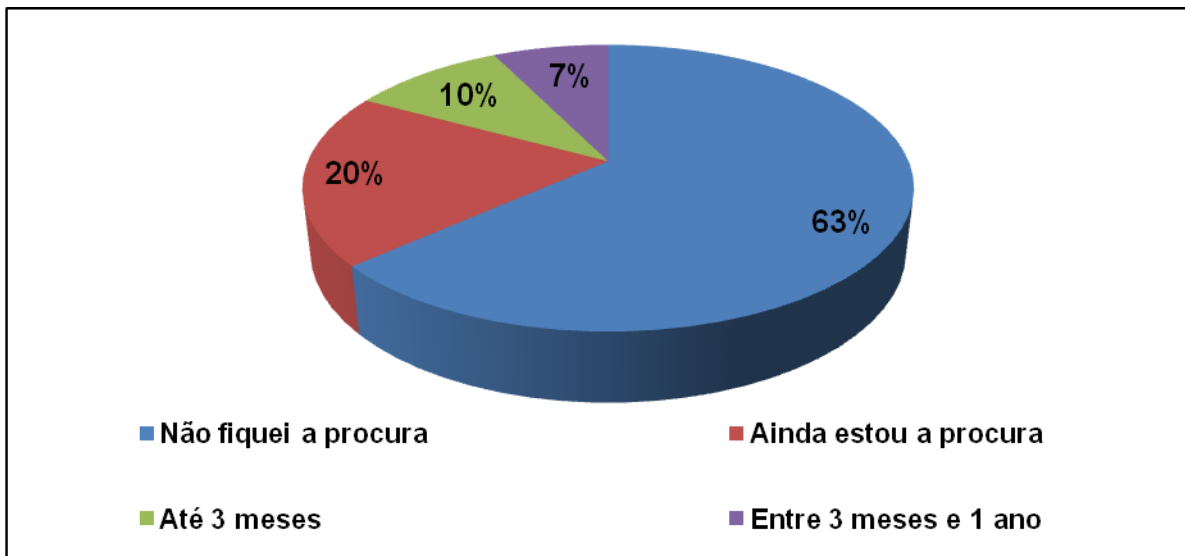
Fonte: Dados da pesquisa

Com relação a avaliação do curso em relação a expectativa, 76% responderam que atendeu as expectativas, 24% responderam que não atendeu as expectativas e 0% respondeu superou as expectativas.

Tabela 21 - Tempo de procura de emprego adequado á formação após a graduação

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Não fiquei a procura	63%	26
Ainda estou a procura	20%	8
Até 3 meses	10%	4
Entre 3 meses e 1 ano	7%	3
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 21** - Tempo de procura de emprego adequado á formação após a graduação

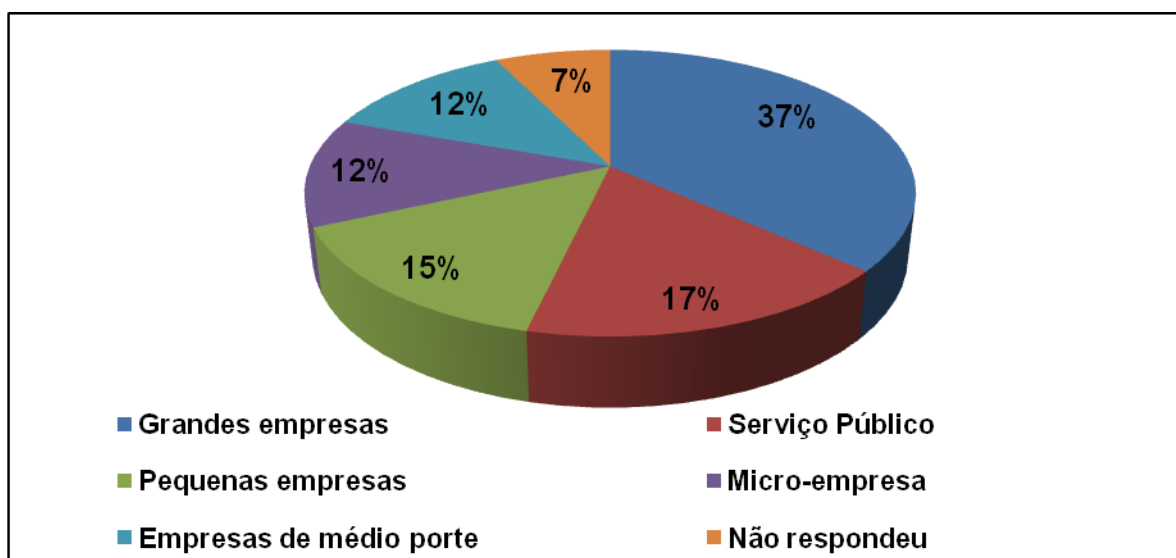
Fonte: Dados da pesquisa

Ao serem questionadas sobre quanto tempo esteve a procura de emprego após ter concluído a graduação, 63% das egressas responderam que não ficaram a procura, 20% responderam ainda estou a procura, 10% responderam até 3 meses e 7% responderam entre 3 meses e 1 ano.

Tabela 22 - Tipo de empresa em que está inserido

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Grandes empresas	37%	15
Serviço Público	17%	7
Pequenas empresas	15%	6
Micro-empresa	12%	5
Empresas de médio porte	12%	5
Não respondeu	7%	3
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 22** - Tipo de empresa em que está inserido

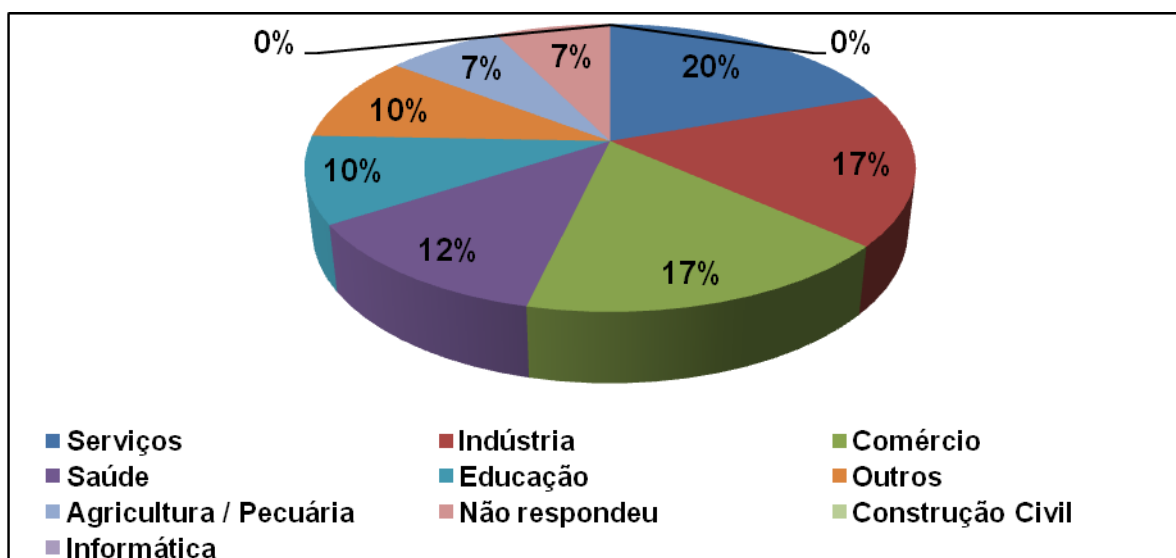
Fonte: Dados da pesquisa

Sobre o tipo de empresa em que está inserido, 37% responderam grandes empresas, 17% serviço público, 15% responderam pequenas empresas, 12% responderam micro-empresa, 12% responderam empresas de médio porte e 7% não responderam.

Tabela 23 - Área de atuação da empresa em que trabalha

Alternativas	Valor Relativo	Valor Absoluto
Serviços	20%	8
Indústria	17%	7
Comércio	17%	7
Saúde	12%	5
Educação	10%	4
Outros	10%	4
Agricultura / Pecuária	7%	3
Não respondeu	7%	3
Construção Civil	0%	0
Informática	0%	0
Total	100%	41

Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 23** - Área de atuação da empresa em que trabalha

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao ramo de atuação da empresa em que trabalha 20% responderam serviços, 17% responderam indústria, 17% responderam comércio, 12% responderam saúde, 10% responderam educação, 10% responderam outros, 7% responderam agricultura/pecuária e 7% não responderam.

4.2 Análise Geral dos Resultados

Em conformidade com o objetivo geral proposto para este trabalho, o presente estudo procurou avaliar o nível de empregabilidade das secretárias formadas no Curso de Secretariado Executivo da Unesc nos anos de 2008 e 2009.

Com os dados obtidos da pesquisa pode-se perceber que a formação acadêmica de 32% das egressas entrevistadas não está diretamente relacionada ao seu objetivo profissional. Sobre educação continuada, que foi um dos itens apresentados neste trabalho como um dos fatores que contribuem para a empregabilidade, 44% das egressas entrevistadas afirmaram que não realizaram cursos complementares após a formação acadêmica, a maioria declarou que não participa de nenhum fórum, grupo informal ou associação relacionada ao seu objetivo profissional e não assinam revistas ou fazem leituras regulares de publicações relacionadas ao seu objetivo profissional.

Essas informações podem ser consideradas preocupante para este grupo pois como levantado anteriormente no capítulo 2 deste trabalho, de acordo com Peres (2005) os trabalhadores do século XXI precisam ter formação naquilo que se dispõem a trabalhar/desempenhar, bem como se possuidores de uma educação geral. E, o mais importante de tudo, aprender continuamente.

No que se refere ao domínio de línguas estrangeiras, nenhuma das egressas afirmou ter pleno domínio da língua inglesa e apenas 7% declararam ter conhecimento avançado ou fluente em outro idioma além de português e inglês. Essas informações chamam atenção, visto que o Curso de Secretariado Executivo se propõe a habilitar o profissional em duas línguas estrangeiras, o Inglês e o Espanhol e no entanto nenhuma das egressas entrevistadas possuem tal habilitação. Além disso, conforme Rocha (2007) o inglês é o idioma mais falado e compreendido por várias nacionalidades. Esse fato já confirma a importância da secretária possuir o domínio desta língua, pois, quando não possui entra em desvantagem em seu mercado de trabalho. Tais exigências devem-se ao processo de globalização vivenciado pelas organizações contemporâneas, onde o inglês se estabelece como uma ferramenta básica para os secretários executivos.

Com relação aos conhecimentos de informática a maioria das egressas entrevistadas, 64% afirmaram dominar a maioria dos softwares relacionados à área em que trabalham e outros complementares e sobre o uso de internet a pesquisa

mostrou que todas as egressas entrevistadas, utilizam regularmente essa ferramenta. Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco (2005) afirmam que a evolução dos sistemas de informática, por meio da transmissão de dados à distância, das redes de computadores e da disseminação da internet, promoveram melhor integração na chamada aldeia global. A simples troca de informações e experiências já é de grande contribuição no aprimoramento do desempenho profissional. Porém, a maior vantagem destes contatos é o fortalecimento da rede de relações.

Considerando o *network* das egressas entrevistadas, apenas uma minoria de 2% afirmaram conhecer 10 ou mais profissionais que poderiam auxiliá-las na busca de uma nova colocação profissional e 29% responderam nenhum.

Estes últimos dados mostram que apesar de todas as egressas utilizarem regularmente a internet, e sabendo-se do quanto essa ferramenta pode contribuir com o fortalecimento da rede de relações, tal ferramenta não tem sido utilizado com este propósito.

Conforme já visto no capítulo 2 deste trabalho, de acordo com Baggio, Pereira, Waltrick , Francisco (2005) a rede de relacionamentos é a responsável pela imagem que se forma do profissional, visto que é por meio dela que se difunde suas competências, conhecimentos, experiências e aspirações. No momento em que essas características são disseminadas, sua empregabilidade se eleva.

A maioria das egressas entrevistadas declaram estar satisfeitas com a sua atividade profissional na atualidade e com a área de formação profissional. 49% afirmam existir uma forte relação entre o seu trabalho atual e a formação acadêmica, apesar de, nem todas, destas 49% estarem exercendo a sua profissão. Isto se deve ao grande grau de influência que este profissional possui dentro das organizações, podendo assim atuar não somente como uma secretária executiva, mas sim como uma profissional polivalente que atua em todos os departamentos da empresa.

Sobre a formação acadêmica a maioria das egressas consideram que o curso atendeu as expectativas e que seu nível de aprendizado durante o curso foi alto, apesar de considerarem também que existem alguns aspectos importantes que não foram desenvolvidos no curso de forma satisfatória. Este dado revela que o curso de secretariado executivo poderá aumentar ainda mais o nível de satisfação dos egressos se der maior atenção ao desenvolvimento de habilidades necessárias á prática profissional e ao aprendizado de disciplinas instrumentais (informática, idiomas), visto que estes foram os aspectos mais apontados como deficientes pelas

egressas. Isso conseqüentemente contribuirá para o aumento do nível de empregabilidade das futuras secretárias executivas.

Neste sentido, sugere-se ao curso rever a questão do ensino de línguas estrangeiras, no que se refere á grade curricular e também á metodologia de ensino. Propõe-se também que o curso estabeleça estratégias visando uma maior integração com as egressas. Isso poderá ser feito através da participação das mesmas em fóruns e eventos realizados pelo curso.

5 CONCLUSÃO

A grande competitividade do mercado de trabalho exige que as pessoas tenham certo conhecimento técnico, específico, que promova uma formação integral, através de conceitos teóricos, históricos, com busca constante de atualização em tecnologia, comportamento organizacional e relações humanas. Conseguindo dominar as dimensões acima, os profissionais podem acompanhar o ritmo das mudanças do mercado de trabalho e do mundo.

Nesse contexto o presente estudo se propôs a avaliar o nível de empregabilidade das Secretárias Executivas formadas pela Unesc no ano de 2008 e 2009. Através do processo de desenvolvimento deste trabalho a pesquisadora pôde aumentar sua área de conhecimento em relação às exigências do mercado de trabalho e observar que, em seu processo evolutivo, a área de Secretariado Executivo tende a adaptar-se às exigências de suas mais diversas atividades. Nos dias atuais, essa área avança no sentido da globalização, procurando demonstrar de forma mais clara, sua importância no contexto das organizações exercendo grande número de atividades diariamente.

Nota-se também que os objetivos específicos estabelecidos para o estudo foram alcançados através da pesquisa bibliográfica na qual pesquisou-se os conceitos de empregabilidade, a sua importância, os principais fatores que auxiliam no desenvolvimento da empregabilidade e através da pesquisa de campo que possibilitou apresentar as dificuldades encontradas para o alcance da empregabilidade bem como os que a coordenação do curso de Secretariado Executivo pode fazer para aumentar o nível de empregabilidade das futuras secretárias.

Com base nos resultados da pesquisa pode-se afirmar que o curso de Secretariado Executivo da Unesc contribuiu para o desempenho destas atividades fornecendo a preparação necessária para a realização desse exercício e o alcance da empregabilidade. O mercado de trabalho, por sua vez, torna-se cada vez mais exigente, logo é fundamental que a profissional de Secretariado Executivo se atualize constantemente e este processo de atualização depende exclusivamente de cada profissional.

Investir em capacitação técnica e relacionamento interpessoal é fundamental para que se consiga resolver problemas, identificar oportunidades, e suprir as

necessidades do empregadores e suas próprias necessidades através da capacidade de ter emprego e renda sempre.

Por fim, convém salientar que, as competências que passam a ser necessárias para a profissional do Secretariado Executivo são diversas. Aquelas que já despertaram para a complexidade das habilidades, conhecimentos e atitudes/comportamentos requeridos devem partir para a aquisição desses. As razões são múltiplas para essa profissional dirigir-se ao caminho proposto, isto é, além de garantirem sua empregabilidade num futuro próximo, poderão contribuir para o alcance de melhores resultados para a empresa em que está inserida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Daniela Frossard de. **Secretariado Executivo**. Set.2007 - Disponível em: <http://secretariado-executivo.blogspot.com/2007/09/secretariado-historico-daprofisso.html>. Acesso em 18/05/2010

ARRUDA, Adriano. **Mercado de Trabalho**. Jan.2010 – Disponível em: <http://www.artigonal.com/carreira-artigos/adriano-arruda-mercado-de-trabalho-1722942.html>. Acesso em 02/05/2010

BAGGIO,Letícia; Pereira, Márcia de Andrade; Waltrick, Maria Salete; Francisco, Antonio Carlos de. 2005. **Como manter a empregabilidade em tempos de crise**. Disponível em: <http://www.pg.cefetpr.br/wt/artigosAprovados/art7.pdf> Acessado em: 02/05/2010

BARBETTA, Pedro Alberto. Estatística **aplicada às ciências sociais**. 2.ed. Florianópolis : Fapeu, 1998. 283p.

BATISTTI, Julio, - **O mercado de trabalho está mudando: fique atento!** Disponível em: <http://www.juliobattisti.com.br/artigos/carreira/mercado.asp> Acesso em 02/05/2010

BERTOLINO, Valdessara. **O profissional multifuncional**. Publicado em: 21 de Setembro de 2002. Disponível em: <http://www.secretariando.com.br/carreira/carr-30.htm>. Acessado em: 02/05/2010

CABRERA, L.C.Q. (2005) **Empregabilidade**, *Revista Você S.A.*, São Paulo, abril, p. 18, 2005.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller (Org.). **Manual do secretariado executivo**. 5.ed São Paulo: D"Livros, 555 p.,2002.

CASTELO; Márcia Janaina . **A Formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo**. (2007) - Disponível em http://www.fenassec.com.br/consec_3lugar.pdf> Acesso em 02/05/2010

CHIAVENATO, I. (1999) **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus.

CORRÊA, Ângela. **Secretárias: discrição e responsabilidade no currículo**. Diário do Grande ABC, set. 2005 – Disponível em: <HTTP://sinsesp.com.br/artigos/artigo09.htm>. Acesso em: 02/05/2010

FACHINI, Maurício Vitório. **Novo Mercado De Trabalho Para Um Novo Profissional**. Fev. 2009 – Disponível em: <http://www.artigonal.com/carreira-artigos/novo-mercado-de-trabalho-para-um-novo-profissional-792001.html>. Acesso em 02/05/2010

FENASSEC. **Formação acadêmica e mercado de trabalho**. Disponível em: www.fenassec.com.br. Acessado em: 30/08/2010.

GARCIA, Edméa; Délia, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

HILSDORF, Carlos. **O que é Empregabilidade?** 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/o-que-e-empregabilidade/31256/> Acessado em: 15/05/2010

LIMA, Renato José de. **Zona de conforto X Proatividade**. 2010 . Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/sociais/administracao/recursos-humanos/zona-de-conforto-x-proatividade-12679/artigo/> Acessado em: 18/09/2010

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

NASCIMENTO, Arielly Francillene do; PINHEIRO, Karoline Thomasel; SILVA, Rafaela Ghisi da; VALDUGA, Rafaely Andressa. 2005. **Carreira E Empregabilidade Na Área Secretarial**. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/408> Acessado em: 15/05/2010

NAVARRO, Ana. **Mercado de Trabalho**, Revista Secretaria Executiva - Abril/ 2002- ano 7 nº 77. p. 12-16

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. 2. ed. Pioneira, 1999.

PERES, Angelo. **O Mundo do Trabalho e a Empregabilidade**. 2005. Disponível em: http://internativa.com.br/artigo_rh_06.html Acessado em: 02/05/2010

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: UNISUL, 2002.

ROCHA, Fábio Gomes; SABINO, Rosimeri Ferraz. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUEDA, F. J. M., Martins, L. J. & Campos, K. C. L. **Empregabilidade: o que os alunos universitários entendem sobre isso?** *Psicologia: Teoria e Prática* 6(2): 63-73. 2004.

SENA, Andréia; CASTRO, Maria Gabriela Sousa; LOPES, Rosaide Rosa de Souza. (13 f.) **A Ascensão da Carreira de Profissionais de Secretariado Executivo a Cargos de Gestão em Salvador**. (2008). Disponível em: <http://www.dasecretariado.ufba.br/art%20rosa.pdf>. Acesso em 02/05/2010

SIGNORETTI, Claudia Goellner. **Que tal sair da zona de conforto?** 2010. Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/humanas/psicologia/que-tal-sair-da-zona-de-conforto?-13015/artigo/> Acessado em 18/09/2010

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado: Técnicas e comportamento**. São Paulo: Érica, 2007. 156p. 2ª ed.

APÊNDICE

Prezada,

Esta é uma pesquisa na qual suas respostas serão agrupadas com as de outras entrevistadas, sem que seus dados sejam identificados. O objetivo é avaliar o nível de empregabilidade das Secretárias Executivas formadas pela Unesc no ano de 2008 e 2009. Os resultados irão integrar um Trabalho de Conclusão de Curso em Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC.

Desde já, agradeço sua participação.

1) Sua formação acadêmica é diretamente relacionada ao seu objetivo profissional?

Sim Não

2) Quantos cursos complementares você realizou após a sua formação acadêmica?

Não realizei cursos 1 ou 2 cursos 3 ou 4 cursos 5 ou mais cursos

3) De quantos fóruns, grupos informais ou associações relacionadas ao seu objetivo profissional você participa?

Nenhum 1 ou 2 3 ou 4 5 ou mais

4) Assina alguma revista ou lê regularmente publicações relacionadas ao seu objetivo profissional?

Sim Não

5) Qual seu conhecimento em Inglês?

Avançado ou fluente Intermediário Básico Nenhum

6) Além do português e inglês, qual o seu nível de conhecimento em um terceiro idioma?

Avançado ou fluente Intermediário Básico Nenhum

7) Quais seus conhecimentos de informática?

Domino a maioria dos softwares relacionados à área em que trabalho e outros complementares

Domino apenas programas referentes à minha área de atuação

Conheço suficientemente a maioria dos programas relacionados á minha área de atuação

Conheço pouco ou quase nada sobre os softwares utilizados em minha área de atuação

8) Nesse momento, se alguém solicitasse seu currículo por fax ou e-mail, você:

Enviaria prontamente, pois o mesmo está atualizado, organizado e num formato bem apresentável

Demoraria alguns minutos para realizar alguns ajustes, visto que ele está atualizado, mas precisa de algumas melhorias

Demoraria algumas horas pra resgatá-lo e atualizá-lo por completo

Teria de construir um currículo antes de poder enviá-lo a alguém

9) Considerando seu *network*, quantos profissionais que ocupam cargos de especialistas na área que você atua ou deseja atuar você conhece que poderiam auxiliar na busca de uma nova colocação?

Nenhum 1 a 3 4 a 9 10 ou mais

10) Assinale a alternativa que condiz mais com seu uso regular de internet:

Tenho endereço de e-mail, perfil em sites de relacionamento, acesso notícias, fóruns de discussão, tenho blog e recorro freqüentemente aos mecanismos de busca para solucionar dúvidas e encontrar novas informações

Tenho endereço de e-mail, perfil em sites de relacionamento, acesso notícias, e recorro freqüentemente aos mecanismos de busca para solucionar dúvidas e encontrar novas informações

Tenho endereço de e-mail, e recorro freqüentemente aos mecanismos de busca para solucionar dúvidas e encontrar novas informações

Não tenho o hábito de navegar na internet

11) Qual a sua satisfação em relação a sua atividade profissional na atualidade?

Muito satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito insatisfeito

12) Com relação á sua colocação profissional atual...

Já trabalhava antes de iniciar a graduação

Iniciou o trabalho durante a graduação

Iniciou o trabalho após a graduação

13) Qual a relação entre o seu trabalho atual e a sua formação?

Fortemente relacionada com a área profissional do curso

Fracamente relacionada com o curso

Não tem nenhuma relação com o curso

Não estou trabalhando atualmente

14) Caso você esteja empregado e não exercendo a sua profissão, por que?

mercado de trabalho fechado salário melhor em outra área falta de perspectiva profissional outros

15) Você considera que houve aspectos em sua formação que não foram desenvolvidos no seu curso de forma satisfatória?

sim não

16) Caso a resposta à pergunta anterior tenha sido “sim”, especificar quais foram estes aspectos.

conteúdos das disciplinas profissionalizantes

desenvolvimento de habilidades necessárias à prática profissional

desenvolvimento de conceitos ligados a valores éticos e sócio-culturais

desenvolvimento das habilidades ligadas aos aspectos cognitivos da aprendizagem

aprendizado de disciplinas instrumentais (informática, idiomas, etc)

17) Na sua opinião, como foi o seu aprendizado durante o curso ?

Muito alto Alto Médio Baixo Muito baixo

18) Qual o seu grau de satisfação com a área profissional em que você se formou?

Muito satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito insatisfeito

19) Como você avalia a qualificação dos professores que teve durante a graduação?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

20) Como foi o seu curso em relação a sua expectativa ?

Superou as expectativas Atendeu as expectativas Não atendeu as expectativas

21) Após ter concluído a graduação, quanto tempo esteve a procura de emprego?

Não fiquei a procura Até 3 meses Entre 3 meses e 1 ano Ainda estou a procura

22) Atualmente você trabalha em que tipo de empresa?

Micro-empresa Pequenas empresas Empresas de médio porte

Grandes empresas Serviço Público

23) Qual a área de atuação da empresa onde você trabalha?

Indústria Agricultura / Pecuária Saúde Construção Civil Educação Informática Serviços Comércio Outros