

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

SABRINA ROMAGNA BORTOLOTTO

**AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS EGRESSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO
DA UNESC NO MERCADO DE TRABALHO**

CRICIÚMA

2011

SABRINA ROMAGNA BORTOLOTTO

**AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS EGRESSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO
DA UNESC NO MERCADO DE TRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

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

CRICIÚMA

2011

SABRINA ROMAGNA BORTOLOTTO

**AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS EGRESSOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO
DA UNESC NO MERCADO DE TRABALHO**

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

Criciúma, 30 de novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Especialista - Unesc - Orientadora

Prof^a. Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias - Mestre - Unesc

Prof^a. Christine Vieira Scarpato - Mestre - Unesc

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por dar-me força e iluminar meu caminho em mais esta etapa da minha vida.

Agradeço imensamente a meus pais Amirton e Salete por darem-me a oportunidade de fazer uma graduação, por apoiarem minhas decisões e por me darem carinho, atenção e amor. Agradeço a meu irmão Samuel pelo companheirismo e ajuda em momentos difíceis.

Quero agradecer também ao meu namorado Willian pela compreensão, paciência e cumplicidade e por estar ao meu lado em todos os momentos.

Sou grata também as minhas amigas Janine, Denise, Marília, Aline e Diane, que foram muito mais do que simples colegas de classe, apoiando-me quando necessário e ajudando-me a enfrentar a rotina das aulas. Todos os momentos que passamos juntas serviram para fortalecer nossa amizade e transformar-nos em amigas verdadeiras.

Agradeço a minha querida orientadora Jucélia pelo auxílio e pelo incentivo na elaboração deste trabalho.

Enfim, quero agradecer a todos que de alguma forma fizeram parte de mais esta etapa da minha vida. Muito obrigada.

"Ser culto é pertencer a todos os tempos e lugares,
sem deixar de pertencer a seu tempo e lugar."

Octávio Paz

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo identificar as áreas de atuação das egressas do curso de Secretariado Executivo da Unesc, no mercado de trabalho. Na fundamentação teórica foram destacados temas como: histórico da profissão, o novo perfil e as atribuições do profissional de secretariado, bem como um breve histórico do curso de Secretariado Executivo da Unesc. Além disso, discutiu-se sobre a importância da contínua especialização, a fim de que os profissionais possam enfrentar de maneira eficaz o atual mercado de trabalho, que está em constante mudança. Os profissionais de Secretariado Executivo são profissionais polivalentes. Eles podem trabalhar em micro empresas, empresas de médio porte e em multinacionais com a mesma competência. Assim, eles possuem diversas atribuições tais como: assessoria, atendimento, agenda, preparação de viagens, sínteses, correções ortográficas, redação de documentos, arquivamento, planejamento e organização de reuniões. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário respondido por cinquenta egressas do curso de Secretariado. Após a análise, verificou-se que os profissionais formados, neste curso, atuam em diferentes áreas no mercado de trabalho. As áreas de trabalho atuadas pelos profissionais são: contábil, comercial, administrativa, secretariado, marketing, financeira, recursos humanos, setor pessoal e educacional. Desse modo, os profissionais têm a oportunidade de colocar em prática todo o conhecimento obtido na graduação. Também foi verificado que o curso de Secretariado Executivo da Unesc está em constante atualização para fornecer a seus alunos o conhecimento necessário e essencial. Portanto, eles serão capazes de enfrentar cada vez melhor o mercado competitivo que existe nos dias atuais.

Palavras chaves: Egressas. Área de atuação. Atribuições da secretária.

ABSTRACT

The present study aimed to identify the graduates field of work of the Secretarial Science Course of UNESCO, in the labour market. In the review of literature were highlighted themes such as: history of the profession, the new profile of the professional and secretarial duties, as well as a brief history of UNESCO's Secretarial Science Course. Moreover, the author discussed extensively about the importance of continuous professional specialization, so that the professionals are able to face the current job market which is constantly changing in an efficient manner. The professionals are multi-skilled professionals. They are able to work in small companies, medium and big companies and corporations with the same competence. So, they have various functions such as: assistance, costumer service, schedule, flight preparation, synthesis, spelling corrections, drafting documents, filing, planning and organizing meetings. The research was conducted by implementing a questionnaire answered by fifty learners of the Secretarial Science Course. After the analysis has been done, it was verified that professionals graduated in this course work in different fields. The fields performed by the professionals are: accounting, commercial, administrative, secretarial, marketing, financial, human resources, personal sector and education. This way, professionals have the opportunity to practice all knowledge acquired during their studies. It was also observed that the UNESCO's Secretarial Science Course is in constant updating in order to provide to their students the needed and essencial knowledge. Therefore, they are able to face the competitive market that exists nowadays in a better way.

Keywords: Graduates. Field of work. Secretary's duties.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo identificar las áreas de actuación de los graduados del curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc, en el mercado de trabajo. De forma teórica fueron abordados temas como: la historia de la profesión, el nuevo perfil y los deberes de los profesionales de secretariado, así como un breve histórico del curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc. También, se discutió mucho sobre la importancia de la experiencia profesional continua para que los profesionales puedan enfrentar de manera competente el actual mercado de trabajo que está en constante cambio. Los profesionales de Secretariado Ejecutivo son profesionales polivalentes. Ellos pueden trabajar en empresas pequeñas, medianas y grandes con la misma competencia. Así, ellos tienen varias funciones, tales como: asesoramiento, atendimento, agenda, preparación de viajes, síntesis, correcciones de ortografía, redacción de documentos, archivo, planificación y organización de reuniones. La investigación fue realizada por medio de un cuestionario respondido por cincuenta graduados del curso de Secretariado Ejecutivo. Después del análisis, se percibió que los graduados de este curso, se encuentran en diferentes áreas en el mercado de trabajo. Las áreas que los profesionales trabajan son: contable, comercial, administrativa, *marketing*, finanzas, recursos humanos, sector personal y educación. De esta manera, los profesionales pueden poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la graduación. También se observó que el curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc está en constante actualización para ofrecer a sus alumnos los conocimientos necesarios y esenciales. Así, ellos serán capaces de enfrentar mejor el mercado competitivo que existe actualmente.

Palabras clave: Graduadas. Áreas de actuación. Funciones de la secretaría.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perfil da profissional secretária.....	21
Quadro 2 – Perfil do profissional no geral.....	22

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 - Ano de conclusão da graduação.....	37
Figura 02 - Área de trabalho das egressas.....	38
Figura 03 - Porte da empresa empregadora.....	39
Figura 04 - Inserção no mercado de trabalho atual.....	40
Figura 05: Cursos complementares realizados.....	41
Figura 06: Relação entre o atual trabalho e a formação.....	42
Figura 07: Satisfação com a área profissional de formação.....	43
Figura 08: Satisfação com a área de trabalho atual.....	44
Figura 09: Ensino do curso de Secretariado Executivo para trabalhar nas áreas atuantes pelas egressas no mercado de trabalho.....	45

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Ano de conclusão da graduação.....	37
Tabela 02 - Área de trabalho das egressas.....	38
Tabela 03 - Porte da empresa empregadora.....	39
Tabela 04 - Inserção no mercado de trabalho atual.....	40
Tabela 05 - Cursos complementares realizados.....	41
Tabela 06 - Relação entre o atual trabalho e a formação.....	42
Tabela 07 - Satisfação com a área profissional de formação.....	43
Tabela 08 - Satisfação com a área de trabalho atual.....	44
Tabela 09: Ensino do curso de Secretariado Executivo para trabalhar nas áreas atuantes pelas egressas no mercado de trabalho.....	45

LISTA DE ABREVIATURAS

FENASSEC	Federação Nacional das Secretárias e Secretários
PPP	Projeto Político Pedagógico
SINSESC	Sindicato dos Profissionais e Estudantes de Secretariado no Estado de Santa Catarina
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 TEMA.....	15
1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA	15
1.3 PROBLEMA.....	15
1.4 OBJETIVOS.....	15
1.4.1 Objetivo geral	15
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 JUSTIFICATIVA.....	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	17
2.2 DIA 30 DE SETEMBRO, DIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	18
2.3 REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO	19
2.4 O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL	20
2.4.1 Cursos Superiores no Brasil	23
2.4.2 Atribuições diárias do profissional de Secretariado Executivo	23
2.4.3 Qualidades do profissional	25
2.4.4 O profissional de secretariado como líder	25
2.4.5 O Profissional de Secretariado como Agente Facilitador, de Resultados e de Qualidade	26
2.5 ÉTICA PROFISSIONAL.....	27
2.6 O MERCADO DE TRABALHO	27
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	29
3.1 PESQUISA, MÉTODO E METODOLOGIA.....	29
3.2 TIPOS DE PESQUISA.....	29
3.2.1 Local de estudo	32
3.2.2 População	33
3.2.3 Instrumento de coleta de dados	34
3.2.4 Coleta de dados por meio do questionário	34
3.2.5 Coleta de dados por meio de pesquisa documental	34
4 RESULTADOS OBTIDOS	37
4.1 PERGUNTAS FECHADAS	37
4.2 PERGUNTAS ABERTAS.....	46

4.3 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA	47
5 CONCLUSÃO.....	50
REFERÊNCIAS	52
APÊNDICE	54
ANEXOS.....	57
ANEXO A – Lei nº 7.377.....	58
ANEXO B – Lei nº 9.261.....	60
ANEXO C – Código de Ética	62

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e requer os profissionais mais completos e eficazes. Com os avanços tecnológicos muitas coisas mudaram, e os trabalhos que, antes demoravam a ficarem prontos, hoje são feitos com rapidez e precisão.

Essa competição e esses avanços tecnológicos mudaram o mundo dos negócios, fazendo com que as pessoas mais qualificadas se destaquem. Também por esses motivos, os profissionais de hoje, estão buscando cada vez mais se adequarem a essa exigência e, dessa maneira, conseguirem uma boa colocação no mercado de trabalho.

Atualmente, há uma infinidade de cursos profissionalizantes, que garantem dar às pessoas os conhecimentos necessários para que elas ingressem sem medo nesse mercado competitivo. Os cursos de graduação sejam nas universidades ou faculdades também oferecem a seus alunos o que é necessário para o enfrentamento profissional.

E não é diferente com os profissionais de Secretariado Executivo que precisam ser polivalentes, já que, além de assessorar de forma direta o executivo, são também responsáveis por diversas outras funções. Esses profissionais têm em suas mãos muitas opções na hora de escolher em que área irão atuar, pois essa graduação lhe proporciona um nicho muito grande de conhecimentos, fato que objetiva este estudo a conhecer as diferentes áreas de atuação dos (as) egressos (as) do curso de Secretariado Executivo da UNESC.

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos. No primeiro capítulo é apresentado o tema, a delimitação do tema, a situação problema, a justificativa, o objetivo geral e os objetivos específicos. No segundo, é exposta a fundamentação teórica, produzida através de obras já publicadas. No terceiro, são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados na realização da pesquisa. Posteriormente, no capítulo quatro são expostos os resultados obtidos na pesquisa e suas análises e finalmente no quinto capítulo são apresentadas as considerações finais.

1.1 TEMA

As áreas de atuação do Profissional de Secretariado Executivo.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Estudo das diferentes áreas de atuação dos (as) egressos (as) de Secretariado Executivo da UNESCO no mercado de trabalho, nos anos de 2002 a 2010.

1.3 PROBLEMA

Os profissionais de Secretariado Executivo são preparados para um mercado de trabalho bastante amplo, tendo um leque de opções na hora de escolher a função que irão desempenhar. Eles são formados para desenvolver suas habilidades e competências em diversos setores da organização, podendo colocar em prática todos os conhecimentos adquiridos durante a graduação, já que ela dá embasamento para trabalhar em diferentes áreas empresariais.

Com doze anos de existência e mais de duzentos profissionais formados, o curso de Secretariado Executivo da UNESCO prepara seus graduandos para atuar em diversas áreas no mercado de trabalho. Sendo assim, faz-se necessário saber: Quais as áreas de atuação dos egressos de Secretariado Executivo da UNESCO no mercado de trabalho?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

Levantar as áreas de atuação dos egressos de Secretariado Executivo da UNESCO.

1.4.2 Objetivos específicos

- Levantar as áreas de trabalho dos egressos;
- Analisar se as funções desenvolvidas pelos egressos estão de acordo com a área de formação do curso;
- Analisar as grades curriculares utilizadas pelo curso nos anos de 2002 a 2010;
- Verificar a satisfação dos egressos com relação à área de atuação em que eles estão inseridos.

1.5 JUSTIFICATIVA

As organizações estão solicitando profissionais cada vez mais qualificados e capacitados para fazer parte do seu quadro de colaboradores. Isso faz com que as pessoas busquem cada vez mais aprimoramentos para adequarem-se às exigências do mercado, já que ele está cada vez mais competitivo.

O perfil do profissional de secretariado mudou a partir desse novo ambiente empresarial. Ele começou a ter papel de destaque na empresa por ser um profissional polivalente. Ele passou a ser essencial para o desenvolvimento da organização, uma vez que assessora o executivo de forma responsável e ética, é criativo (a), é dinâmico (a), participa nas tomadas de decisões e exerce liderança.

Com essa polivalência, o profissional de secretariado pode inserir-se em diversas áreas no mercado de trabalho e realizar suas atividades de forma competente.

O curso de Secretariado Executivo da Unesc forma profissionais para enfrentar o amplo mercado de trabalho com o qual convivemos, sendo assim este estudo justifica-se por fazer uma pesquisa e análise de quais áreas os egressos (as) estão inseridos no mercado de trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo terá como finalidade apresentar a teoria referente ao tema estudado.

2.1 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A palavra secretário originou-se do latim. Segundo Ribeiro (2002), *Secretum* significa lugar retirado, retido, solidão; *Secreta* tem por significado particular, segredo, mistério e *Secretarium* é lugar retirado, conselho privado. Tal significado foi incorporado literalmente na profissão, uma vez que, ética, sigilo, confiança, discrição entre outros, são característica primordiais deste profissional.

A origem da profissão de secretariado é muito antiga e caracteriza-se inicialmente pelos escribas. Sabino e Rocha (2004, p. 4) dizem que:

Por tratar-se de profissão especializada, o escriba – que poderíamos, historicamente, chamar de primeiro secretário, constituiu uma classe muito importante da Era Egípcia, usufruindo com exclusividade da oportunidade de carreira no serviço público, ou ainda, como administrador de propriedades, já que tinha amplos conhecimentos em matemática, contabilidade, processos administrativos gerais, e até mesmo em áreas mais específicas como agrimensura, mecânica e desenho arquitetônico.

Pode-se observar que, naquela época, os escribas possuíam muitos conhecimentos e assim desenvolviam diversas funções, mas a função mais desempenhada por eles era a escrita. Ainda segundo Sabino e Rocha (2004, p. 5), “uma das práticas dos Escribas define-se como, particularmente, ligada ao Secretariado: a assessoria direta ao seu superior, principalmente na escrita”.

Primeiramente essa profissão era exercida apenas por homens, porém, com as duas grandes guerras mundiais, a mão de obra masculina ficou escassa, como diz Ribeiro (2002, p. 36),

Exercida antes exclusivamente por homens, a função de secretariar, passa a incluir a presença de mulher, inicialmente na Europa e nos Estados Unidos, para suprir a escassez da mão-de-obra masculina que fora direcionada para os campos de batalha nas duas grandes guerras mundiais.

Ribeiro (2002) diz que, no Brasil, com a chegada das multinacionais na década de 50, a atuação da mulher como secretária surge com maior ênfase. Elas desempenhavam o papel de datilografar, taquigrafar, organizar arquivos e fazer atendimento telefônico. Porém com o passar dos anos, os executivos passaram a exigir uma nova postura de assessoria, e no final da década de 60, criam-se então os treinamentos específicos para secretários. Nos anos 70, o profissional de secretariado começa a integrar a equipe gerencial e participa de programas mais elaborados de desenvolvimento, tornando o seu papel indispensável para as organizações.

Para Sabino e Rocha (2004), a década de 80 destacou-se pelo surgimento da qualidade e da informática. Com a administração participativa, chefia e secretários passaram a atuar em conjunto, buscando sempre a qualificação dos produtos e serviços. Desse modo, os profissionais de secretariado começaram a desenvolver suas habilidades visando adequar-se ao novo mercado.

Segundo Ribeiro (2002), a década de 80 também foi importante pelas conquistas da classe. Surgiu então, a regulamentação da profissão com a aprovação da Lei nº 7.377; a FENASSEC, Federação Nacional dos Secretários; e o Código de Ética do profissional. Nos anos 90, com os avanços tecnológicos, o profissional de secretariado teve seu papel redefinido, passando a ter mais autonomia para executar as tarefas. Chegando aos anos 2000, o mercado exige que o profissional seja: empreendedor, assessor, gestor, visionário entre outros, o que torna esse profissional polivalente.

2.2 DIA 30 DE SETEMBRO, DIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Segundo Guimarães (1999), dia 30 de setembro foi eleito o dia da Secretária porque, na segunda fase da Revolução Industrial, Charles Scholes inventou um tipo de máquina de escrever, que anos mais tarde, em 1873, sua filha Lilian foi a primeira mulher a utilizar o invento do pai em público, testando a então máquina de datilografia.

Guimarães (1999) complementa dizendo que Lilian nasceu dia 30 de setembro, e quando ocorreu o centenário de seu nascimento, as fábricas de máquinas organizaram concursos para comemorar a invenção. Esse concurso tinha o propósito de escolher o melhor datilógrafo e as inscrições em sua maioria eram de

secretárias. A partir daí, a data passou a ser chamada de dia da Secretária e no Brasil foi oficializada em 26 de outubro de 1977.

2.3 REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO

Para que a regulamentação da profissão de Secretariado existisse, foi necessária uma movimentação sindical em plano nacional, quando foi debatida a importância do reconhecimento formal da profissão. Determinado, organizado e vencendo resistências, o Secretariado teve seu pleito atendido pela Lei 6.556, de 05 de setembro de 1978. (SABINO; ROCHA, 2004)

A profissão foi devidamente regulamentada anos mais tarde, em 30 de setembro de 1985 com a Lei 7.377, que conforme o Art.2º é considerado Secretário Executivo: “[...] o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, reconhecido na forma da lei, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da lei.”

Em 10 de janeiro de 1996, esta Lei sofreu alterações em sua redação nos Artigos 2º, 3º, 4º e 6º, surgindo então a Lei 9.261, que em seu Art. 2º também passou a considerar Secretário Executivo o sujeito que for:

[...] portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei.

Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 16), esta última Lei “preservou os direitos dos secretários que já atuavam na área e estabeleceu o Secretariado como profissão e não simples função como era visto anteriormente”. Para Guimarães (1999), a legislação prejudicou cerca de 90% das pessoas que exerciam a profissão, já que, segundo a Lei, somente pode ser considerado Secretário a pessoa que obtiver formação técnica e universitária ou exercer a profissão há cinco anos ininterruptos ou há dez anos intercalados, o que não ocorria até então. (Ver anexos A e B – Leis nº 7.377 e 9.261)

Para que essas leis sejam cumpridas e para que os profissionais tenham representantes que lutem pela classe, surgiram os sindicatos.

Os sindicatos são entidades responsáveis pela representação legal da profissão e buscam melhores condições de trabalho para os profissionais. Há atualmente vinte quatro (24) sindicatos estaduais que trabalham sob o comando da Federação Nacional de Secretárias e Secretários, FENASSEC, criada em 31 de agosto de 1988 em Curitiba, Paraná. (GARCIA; D'ELIA, 2005)

A FENASSEC é a entidade com representatividade nacional. Para Garcia e D'Elia (2005, p. 10) ela tem por objetivos,

Desenvolvimento do ser humano como um todo: do estudante ao aposentado, sempre em sintonia com os padrões internacionais e de vanguarda. (Essa é uma das profissões que mais cresce no mercado.); Busca do equilíbrio entre capital e trabalho; Trabalho totalmente independente e autônomo.

Guimarães (1999, p. 292) diz que “os sindicatos não possuem vinculação nem com partidos políticos nem com centrais sindicais devido ao caráter peculiar da profissão de secretária”. Diz ainda que devido à deturpação da sociedade, os sindicatos trabalham voltados para o resgate da imagem profissional da secretária e que eles também prestam assistência médica, odontológica e jurídica aos associados.

Em Santa Catarina o sindicato que representa os profissionais de secretariado é o SINSESC, Sindicato dos Profissionais e Estudantes de Secretariado no Estado de Santa Catarina, com sede em Florianópolis.

2.4 O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL

O mercado está cada vez mais competitivo e com isso é exigido do profissional mais capacidade para enfrentar as adversidades que surgirão ao longo de sua carreira profissional.

De acordo com Ribeiro (2002, p. 49), “O secretário precisa desenvolver um perfil que atenda às necessidades da empresa e a otimize com excelência, pois com a restrição do mercado de trabalho exige-se polivalência profissional [...]”. Ou seja, o mercado atual busca um profissional capaz de resolver qualquer problema e atuar em diversas áreas com a mesma qualidade.

Com essas novas características exigidas, Sabino e Rocha (2004) dizem que os secretários precisam ser flexíveis, competentes e comprometidos com o

desenvolvimento de suas atividades. O profissional de secretariado deve ter espírito empreendedor, capacidade de trabalhar em grupo, ser ético, determinado e ousado nas suas ações. Com isso obtêm-se um novo perfil para esse profissional. Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 94 – 95) ele deve ser:

Assessor, através da atuação adjunta aos órgãos deliberativos; Gestor, através da aplicação de técnicas secretariais que auxiliam no desenvolvimento e implementação de trabalhos (organização, planejamento, controle e avaliação); Empreendedor, através da promoção e implantação de soluções que otimizem o trabalho, tanto no aspecto individual, quanto no coletivo; Consultor, através da análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias.

No quadro a seguir apresenta-se uma visão das mudanças significativas e constantes do perfil do profissional de secretariado.

Quadro 1: Perfil do profissional de secretariado

Ontem	Hoje	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 e de conhecimentos 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 gerencial.	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 da 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.

Fonte: Garcia e D'Elia (2005 p. 25-26)

Além destas características, existem outras que também são importantes para a formação de um bom secretário. Para Ribeiro (2002) são elas: ser confiável, ser amigável, ser responsável, ser leal, ser sincero, ser cooperador, ter mente aberta, saber julgar, ser estável, ter capacidade de comunicação, ter persuasão, ter inteligência social, ter capacidade de organização, ter sensibilidade, ser adaptável, saber tomar decisões, ter entusiasmo pelo trabalho, saber lidar com fatos complexos, ter capacidade de liderança e ser paciente.

A partir da década de 70 houve um aumento na exigência do mercado de trabalho, fazendo com que o perfil do profissional de secretariado passasse por transformações, como pode-se observar no quadro abaixo.

Quadro 2: Perfil do profissional no geral

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 <i>performance</i> é sua ferramenta de comando	O profissional e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e de outros.
Acomodado.	Confiante.	Curioso.	Estudioso.
Dependente.	Político.	Independente.	Tem visão global das coisas.
Resiste às mudanças.	Ajusta-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 salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe.
Seu conhecimento 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.

Fonte: Garcia e D'Elia (2005 p. 24)

Segundo Garcia (1999), trata-se de uma profissão que exige frequentemente a capacidade de repensar e a aprendizagem constante das aptidões técnicas e humanas, além de estar sempre pronto para aprender algo novo. É uma profissão que não é maçante, não é previsível, exige flexibilidade e oferece sempre novos desafios. Porém, para ser um profissional de secretariado é preciso ter grande

capacidade de concentração, raciocínio rápido, capacidade para fazer contatos, talento para organização e improvisação, determinação, idealismo, serenidade e dominar uma ou mais línguas estrangeiras.

2.4.1 Cursos Superiores no Brasil

Segundo pesquisas, há várias instituições de ensino no mundo que possuem o curso de Secretariado Executivo. No Brasil, não é diferente. Universidades espalhadas por todo o território nacional formam profissionais prontos para enfrentar o mercado de trabalho.

De acordo com Ribeiro (2002, p. 36). “O primeiro Curso Superior em Secretariado Executivo, no Brasil, foi criado em 1969, na Universidade Federal da Bahia, em Salvador, mas foi reconhecido somente em 1998”. O reconhecimento neste caso foi demorado, porém nem todos os casos são assim. Ainda segundo este autor, “[...] o primeiro curso superior reconhecido no Brasil foi o da Universidade Federal de Pernambuco, criado em 1970 e reconhecido em 1978. Em São Paulo, a Faculdade Anhembí-Morumbi, hoje Universidade, foi a primeira a formar Secretários Executivos”.

Os cursos superiores auxiliaram na formação do novo perfil do profissional. Eles passaram os conhecimentos necessários para que os profissionais desenvolvessem suas habilidades e competências de forma a atingir os objetivos do mercado.

2.4.2 Atribuições diárias do profissional de Secretariado Executivo

De acordo com o Art. 4º da Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996, são atribuições do Secretário Executivo:

I – planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II – assistência e assessoramento direto a executivos; III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V – interpretação e sintetização de textos e documentos; VI – (VETADO); VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII – registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X – conhecimentos protocolares.

Para Medeiros e Hernandez (2004, p. 280) as atribuições vão mais além, são elas:

Realizar serviços gerais de escritório; classificar e dar soluções aos mais variados assuntos; redigir cartas, memorandos, bilhetes, documentos de toda espécie, como procuração, editais; dar solução a assuntos pendentes; colocar a mesa do executivo em ordem; redigir listas com a pauta do dia: visitas, nome das pessoas, assunto que será tratado; atender ao executivo; cuidar dos instrumentos de trabalho; atender a telefonemas e solicitações de entrevistas; selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo; recortar artigos de jornais ou fazer resenhas de livros, de artigos de revistas; organizar arquivos; estabelecer contatos com outros departamentos; prestar informações; transmitir recados; redigir e digitar correspondência; receber, classificar e distribuir correspondência; manter atualizado o arquivo de endereços, preparar a agenda de reuniões, secretariar reuniões; elaborar atas; preparar roteiros de viagens; providenciar reservas de hotéis, passagens e documentos necessários a uma viagem.

As mudanças que ocorreram no perfil desse profissional foram de extrema importância para a categoria. Segundo Garcia e D'Elia (2005), tarefas que antes eram simples, transformam-se em atividades mais complexas. Antes ele era responsável por digitação; envio e recebimento de correspondência; provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa; organização de reuniões; atendimento ao telefone e manutenção de arquivos. Hoje, ele coordena o sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas; coordena o fluxo de papéis no departamento de triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina; coordena compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento; organiza a infra-estrutura de reuniões e participa delas; atende ao cliente; e organiza o sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos.

Sobre as atribuições, Medeiros e Hernandez (2004, p. 280) dizem que: “a lista é quase infindável. A secretária, porém, só será capaz de realizar todas essas atividades se for flexível e manifestar interesse por realizar diferentes tarefas”. Por esse motivo é importante que esse profissional esteja preparado para exercer a profissão. Foi através deste novo conceito que os Secretários (as) Executivos (as) começaram a abranger diversas áreas no mercado de trabalho e conquistaram seu espaço.

2.4.3 Qualidades do profissional

O profissional de Secretariado Executivo precisa ser dotado de algumas qualidades para que se destaque. Segundo Ritta (1999), o profissional precisa ser pontual. É ele quem deve ser a primeira pessoa a chegar, deve verificar se tudo está transcorrendo normalmente e se tudo está em ordem. O profissional também deve ter cortesia, tratar a todos com educação, amabilidade e simpatia. Deve ser eficiente, ter iniciativa e perspicácia. A discrição também é uma qualidade muito importante para este profissional, já que ele participa de assuntos confidenciais. Deve, portanto, ter a habilidade de manter sigilo.

Para Ritta (1999, p. 34),

O profissional de secretariado deve ter noções de psicologia, pois esta ciência orienta e ensina a compreender melhor os que estão a sua volta e, principalmente, a comportar-se mais adequadamente em face das circunstâncias que a vida lhe apresenta.

Ainda segundo Ritta (1999), o profissional de secretariado precisa ter adaptabilidade, para adequar-se a todo tipo de empresa e chefia. Precisa, também, ser impessoal e tratar a todos sem distinção, a não ser que o caso exija prioridade. A responsabilidade também é fator diferenciador, é uma das qualidades mais almejadas, é um requisito fundamental para se ter sucesso. Ritta (1999, p. 39), diz: “A meta mais importante de qualquer profissional de secretariado é estar à altura das responsabilidades de sua função”.

2.4.4 O profissional de secretariado como líder

Com as mudanças ocorridas no perfil do profissional de secretariado, está cada vez mais comum ver secretários (as) exercendo liderança.

De acordo com Silva (2011), o mundo globalizado e competitivo de hoje, faz com que as secretárias executivas trabalhem exercendo habilidades gerenciais para satisfazer às exigências organizacionais. Para que isso ocorra, ela precisa ter uma visão estratégica da empresa em que trabalha e agir em parceria com o executivo e a equipe, gerenciando informações e priorizando atividades para

alcançar as metas estabelecidas. Esse profissional também adquiriu maior autonomia, o que o faz ter mais responsabilidade.

Silva (2011) diz ainda que para uma secretária conseguir liderar uma equipe, ela primeiro precisa se auto liderar, liderando sua rotina, planejando e traçando estratégias para realizar todas as tarefas diárias. Para que essa liderança seja desenvolvida de forma correta e não vire autoritarismo é necessário que o profissional coloque em prática quatro funções básicas da administração: o planejamento, onde se traçam metas e definem-se os objetivos a serem atingidos; a organização, onde se utiliza todos os recursos disponíveis; o controle, onde se verifica se os recursos estão sendo utilizados de maneira eficiente para alcançar as metas estabelecidas; e a direção, que é a coordenação do projeto, a verificação se ocorreram falhas e se o objetivo foi alcançado.

Este aspecto de liderança é importante para as secretárias porque dá mais chances de crescimento na carreira e funciona como uma alavanca para o crescimento próprio e desenvolvimento profissional.

2.4.5 O Profissional de Secretariado como Agente Facilitador, de Resultados e de Qualidade

Segundo Garcia e D'Elia (2005), a comunicação é uma das competências principais para que o profissional de secretariado atue como agente facilitador. É por meio da comunicação, que uma relação é estabelecida, que se garante a produtividade e que as mensagens são passadas e compreendidas da forma correta. É fundamental para o profissional saber se comunicar com clientes, fornecedores e colaboradores, pois uma palavra mal colocada poderá gerar conflitos. Também é importante saber ouvir, aceitar as críticas e os elogios para ser um profissional completo e eficaz.

Para Garcia e D'Elia (2005), toda empresa vive de resultados e para que eles aconteçam, é preciso que os profissionais os gerem. Para o profissional de secretariado que atua em diferentes áreas, inclusive ao lado do poder decisório, esse perfil é muito importante. "Para gerar resultados, é necessário ter uma visão global, que passa, necessariamente, pelo conhecimento do negócio, da cultura e filosofia da empresa, da sua visão, da missão e dos objetivos e metas". (GARCIA;

D'ELIA, 2005, p. 29). Por isso, é fundamental que o profissional esteja atualizado com as informações e que esteja atento a todos os detalhes.

De acordo com Garcia e D'Elia (2005), colocar o cliente sempre em primeiro lugar foi a grande mudança da era da qualidade, que hoje é fator importante para permanecer no mercado e manter o nível de competitividade. A qualidade pode ser atingida, desde que se trabalhe com compromisso e arduamente. O profissional de secretariado atua como organizador de documentos, sendo assim, em processos de certificações é ele quem guarda, organiza e acessa as informações necessárias para a auditoria, tornando-se indispensável para as empresas.

2.5 ÉTICA PROFISSIONAL

A ética é um fator importante em qualquer profissão. Segundo Medeiros e Hernandes (2004, p. 349), “a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo, no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes e demais pessoas”.

Medeiros e Hernandes (2004) também dizem que o Código de Ética surgiu para oferecer orientações e estabelecer diretrizes quanto a um nível digno de conduta profissional. O Código de Ética do profissional de secretariado, disposto no anexo C, também surgiu com esse intuito, mostrando que a ética é muito importante para os profissionais dessa área.

Para D'Elia (1995), ter ética é assumir total responsabilidade pelo que se faz e também se sentir responsável pelas ações coletivas, é ter uma relação saudável entre capital e trabalho, é um compartilhar coletivo pelo sucesso e pelos erros. É por isso que ter ética é importante, pois só conseguiremos um país melhor tendo uma vida profissional e pessoal completa, e para isso precisamos ter princípios éticos.

2.6 O MERCADO DE TRABALHO

O mercado de trabalho busca profissionais cada vez mais qualificados e flexíveis, para que possam ser inseridos com maior facilidade nas organizações. Garcia (1999, p. 58) afirma: “hoje, a secretária está presente na indústria, no

comércio, nas empresas prestadoras de serviço, nos órgãos gerenciadores, enfim, em qualquer ramo de atividade humana”.

Para Ritta (1999), o mercado de trabalho que um profissional de secretariado pode ser inserido é amplo e variado, podendo trabalhar em locais diferenciados como: empresas comerciais; lojas; indústrias; bancos; companhias de turismo; hotéis; consultórios; e escritórios em geral. Desse modo, é fácil encontrar esse profissional em todas as estruturas organizadas, desde micro empresas até multinacionais.

Atualmente, as empresas também estão procurando profissionais de secretariado que dominem línguas estrangeiras. Para Garcia (1999), esse profissional deve falar no mínimo uma língua estrangeira para garantir competitividade, pois falando apenas sua língua materna ele perde oportunidades de emprego. A língua estrangeira mais solicitada é o inglês, seguido do espanhol, alemão e francês.

Segundo Guimarães (1999), dos mais de um milhão e meio de profissionais que exercem a função de secretário no Brasil, apenas 10% são homens; e estes geralmente são encontrados em empresas estatais. Portanto, pode-se dizer que esta é uma profissão essencialmente feminina.

De acordo com Alonso (2002), o mercado de trabalho está em constante mudança motivando os profissionais a buscarem sempre atualizações e fazendo com que os mais especializados e competentes se destaquem.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia da pesquisa visa descrever os procedimentos que serão utilizados para o levantamento de dados. Serão tratados aqui os tipos de pesquisa quanto à natureza, forma de abordagem, objetivos e procedimentos metodológicos. Também será informada a população, os instrumentos de coleta de dados, o processo de coleta de dados e como será feita a análise e interpretação dos dados.

3.1 PESQUISA, MÉTODO E METODOLOGIA

Para que um trabalho seja realizado, é necessário que ele tenha passado por uma pesquisa e tenha seguido métodos e metodologias. Segundo Fachin (2001, p. 123), “pesquisa é um procedimento intelectual para adquirir conhecimentos pela investigação de uma realidade e busca de novas verdades sobre um fato”.

Para Martins e Theóphilo (2009, p. 37), “o objetivo da metodologia é o aperfeiçoamento dos procedimentos e critérios utilizados na pesquisa. Por sua vez, método (do grego métodos) é o caminho para se chegar a determinado fim ou objetivo”.

3.2 TIPOS DE PESQUISA

A pesquisa básica tem como característica a não aplicação na prática, o que ocorreu com o presente estudo.

Para Marconi e Lakatos (2006, p. 20),

É aquela que procura o progresso científico, a ampliação de conhecimentos teóricos, sem a preocupação de utilizá-los na prática. É a pesquisa formal, tendo em vista generalizações, princípios, leis. Tem por meta conhecimento pelo conhecimento.

Esta pesquisa trouxe informações a respeito do mercado de trabalho atual do Secretário (a) Executivo (a), desta forma, o conhecimento que foi adquirido com o estudo, serviu para a ampliação de conhecimento.

A forma de abordagem se deu por pesquisa quantitativa e qualitativa, que se complementaram, para que ao longo da pesquisa a pesquisadora pudesse analisar melhor os dados coletados.

A pesquisa quantitativa é aquela que necessita o uso da estatística como ferramenta para a análise. Para Martins e Theóphilo (2009, p. 107), a pesquisa quantitativa é: “organizar, sumarizar, caracterizar e interpretar os dados numéricos coletados”. De acordo com Silva e Menezes (2001), é tudo que pode ser quantificável, que pode ter as opiniões e informações traduzidas em números para serem melhor classificadas e analisadas. Porém para que isso ocorra é fundamental a utilização de técnicas estatísticas como a percentagem e a média por exemplo.

Neste estudo, a pesquisa quantitativa foi utilizada na explanação dos resultados obtidos pelo questionário que foi respondido pelos (as) egressos (as) de Secretariado Executivo. Por meio de técnicas estatísticas, os dados foram agrupados e transformados em informações e assim, puderam ser analisados.

A pesquisa qualitativa não faz uso de técnicas estatísticas para a análise e interpretação dos dados obtidos. O pesquisador é o instrumento-chave e o ambiente natural é a fonte direta para a coleta de dados, portanto é considerada uma pesquisa naturalística. Tem como processo e abordagem seus principais focos de abordagem e o pesquisador tende a analisar os dados indutivamente. (SILVA; MENEZES, 2001). Uma das características deste tipo de pesquisa é que os dados coletados são predominantemente descritivos como dizem Martins e Theóphilo (2009, p. 141),

Uma das principais características da pesquisa qualitativa é a predominância da descrição. Descrição de pessoas, de situações, de acontecimentos, de reações, inclusive transcrições de relatos. Um pequeno detalhe pode ser um elemento essencial para o entendimento da realidade.

Ainda de acordo com estes autores “a pesquisa qualitativa tem como preocupação central descrições, compreensões e interpretações dos fatos ao invés de medições.”

No questionário que foi respondido pelos (as) egressos (as) existiram perguntas onde as respostas foram descritivas, fazendo com que o estudo se utilizasse também da pesquisa qualitativa.

Quanto aos objetivos, esta pesquisa trabalhou com dados e fatos colhidos na realidade, sendo esta uma das principais características da pesquisa descritiva.

Segundo Cervo e Bervian (2002, p. 66), pesquisa descritiva é aquela que “procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características”. Também procura conhecer situações e relações diversas do comportamento humano, seja individualmente ou em grupos.

Como procedimentos metodológicos foram utilizados as pesquisas bibliográficas e documentais, já que este estudo irá ter o auxílio de livros, publicações da internet, artigos, entre outros, além de documentos cedidos pelo departamento do curso de Secretariado Executivo.

A pesquisa bibliográfica é importante para obter conhecimento no assunto que se deseja investigar. É realizada com base em livros, periódicos, revistas, para se explicar e discutir um assunto. É uma estratégia necessária para a realização de qualquer pesquisa científica. (MARTINS; THEÓPHILO, 2009)

Para Fachin (2001, p. 153),

A pesquisa bibliográfica constitui uma atividade intelectual que permite ao pesquisador o levantamento das obras de seu interesse. Pode ser realizada independentemente ou como parte de outros tipos de pesquisa. Contudo, o investigador deve seguir um plano que se desenrola por meio da identificação, localização, obtenção, fichamento e arquivamento, entre outros.

Este tipo de pesquisa foi necessário para a pesquisadora abordar o tema proposto com fundamento, já que para isso se estudou obras publicadas.

Sobre pesquisa documental, Fachin (2001) diz que é considerada pesquisa documental toda coleta, classificação e utilização de informação na forma oral, escrita ou visualizada. Portanto é considerado documento todo material que traga informação sob a forma de textos, imagens, sons, gravações, pinturas, editoriais, leis, relatórios, etc.

“A característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois”. (LAKATOS; MARCONI, 2001, p. 174)

Esta pesquisa se utilizou do Projeto Político Pedagógico de Secretariado Executivo, que contém todas as informações relativas ao Curso.

Também foi considerado um levantamento, pois foram solicitadas aos egressos do curso, informações relacionadas às suas áreas de atuação no mercado de trabalho.

Para realizar um levantamento, é preciso fazer o recolhimento de dados do grupo que será estudado. De acordo com Gil (1996, p. 56),

As pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Muitas vezes um levantamento não utiliza todos os integrantes da população. É selecionada através de procedimentos estatísticos uma amostragem, onde através dela, são obtidas as conclusões. GIL (1996)

O levantamento foi importante para a obtenção de informações verídicas a respeito das áreas de trabalho dos (as) egressos (as) do curso de Secretariado Executivo.

3.2.1 Local de estudo

Como local de estudo considerou-se o Curso de Secretariado Executivo da Unesc.

O curso de Secretariado Executivo da UNESC já formou mais de duzentos profissionais ao longo de seus doze anos de existência.

De acordo com o PPP (Projeto Político Pedagógico) de Secretariado Executivo (2006), o curso surgiu após uma mobilização que contou com o apoio dos alunos do curso de Letras. Em 13 de novembro de 1998, em reunião departamental, o colegiado decidiu apoiar e viabilizar as mudanças solicitadas. A partir disto foi solicitada ao Conselho Universitário a extinção da Habilitação Letras Secretariado Executivo Bilíngue e a criação do curso de Secretariado Executivo com sua própria grade. A grade sofreu adaptações de acordo com o Regimento Interno e de forma a contemplar os interesses dos alunos e da Instituição.

Ainda de acordo com o PPP, o curso de Secretariado Executivo oferece uma entrada anual no início do primeiro semestre com 50 vagas para o período noturno.

O Portal Unesc expõe que o acadêmico de Secretariado Executivo tem disciplinas voltadas para a área administrativa, línguas, área secretarial e informática. A formação em Secretariado Executivo contempla as relações entre conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão. O Portal também informa que o curso desenvolve conteúdos que permitem aos profissionais formados prestar assessoria aos executivos, gerenciar setores e pessoas e organizar o fluxo de informações.

O curso de Secretariado Executivo, segundo o PPP, se propõe a habilitar profissionais críticos que tenham domínio das atuais técnicas secretariais e de informática bem como conhecimento de línguas, português, inglês e espanhol. O curso ainda possibilita ao acadêmico, formação profissional voltada para seus interesses e exigências do mercado e tem como objetivo, formar profissionais atuantes com capacidade organizacional, liderança, criatividade, autonomia, habilitados para atuar em diferentes áreas empresariais. De tempos em tempos o curso passa por algumas reformulações. O curso de Secretariado Executivo da Unesc está na sua terceira grade curricular. Ela foi modificada com o intuito de atualizar o ensino e fazer com que os profissionais que o curso forma, saiam cada vez mais preparados para enfrentar o mercado de trabalho que está em constante mudança.

3.2.2 População

A pesquisa foi realizada via e-mail com os egressos do curso de Secretariado Executivo. O questionário foi encaminhado para os 136 egressos que possuíam cadastro de e-mail no departamento do curso. Porém, alguns e-mails não existem mais, e, dentre os existentes, a pesquisadora obteve retorno de cinquenta egressas, sendo esta a população.

3.2.3 Instrumento de coleta de dados

A pesquisa teve como instrumento de coleta de dados um questionário com dez perguntas fechadas e quatro abertas, enviado para as egressas via e-mail. “O propósito do questionário é coletar dados para tomar decisões, fazer diagnósticos de necessidades e apreciação crítica a respeito de situações ou fatos que deram causa à pesquisa”. (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003, p. 64)

3.2.4 Coleta de dados por meio do questionário

A coleta de dados foi realizada com o envio dos questionários via e-mail no mês de agosto de 2011. Alguns dados obtidos foram tabulados para facilitar o entendimento e outros foram analisados com relação à fundamentação teórica.

3.2.5 Coleta de dados por meio de pesquisa documental

Como pesquisa documental foi realizada uma leitura do PPP do curso de Secretariado Executivo da Unesc. Foram utilizadas também duas grades curriculares, matriz 01 e 02, utilizadas na formação dos egressos, a fim de obter informações sobre as disciplinas oferecidas na formação dos profissionais.

Matriz 01

DISCIPLINAS	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	total	H/A
Técnicas de Redação	4	2							6	90
Língua Portuguesa	4	4	4	4	4	4			24	360
Língua Inglesa	4	4	4	4	4	4			24	360
Língua Espanhola	4	4	4	4	4	4			24	360
Informática Aplicada		4	4						8	120
Matemática Básica				2					2	30
Inst. Dir. Pub. e Privado								2	2	30
Métodos Organizacionais						4			4	60
Introdução à Administração							4		4	60

DISCIPLINAS	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	total	H/A
Técnicas de Secretariado				4	4	4	4	4	20	300
Noções de Contabilidade				2					2	30
Comércio Internacional							4		4	60
Psicologia das Relações Humanas					4				4	60
Português Técnico							4	4	8	120
Inglês Técnico							2	4	6	90
Espanhol Técnico							2	4	6	90
Sociologia			4						4	60
Estágio Supervisionado				4	4	4	4	4	20	300
Ativ. Física e Qual. de Vida	2	2							4	60
Metodologia Cient. e da Pesquisa	4								4	60
TOTAL	22	20	20	24	24	24	24	22	180	2.700

A matriz 01 mostra que além das disciplinas de línguas, o curso também ofereceu disciplinas como: comércio internacional, noções de contabilidade, matemática, direito público e privado e introdução a administração, que possibilita a esse profissional a opção de atuar em diferentes áreas. O curso também ofereceu disciplinas de técnicas de secretariado que dá embasamento para todo o trabalho secretarial.

Matriz 02

DISCIPLINAS	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	Crédito	Hora/aula
Produção e interpretação de textos			04						04	72
Metodologia Científica e da Pesquisa	04								04	72
Língua Portuguesa	02	02		02	02	02			10	180
Língua Inglesa	04	04	04	04	02	02			20	360
Língua Espanhola	04	04	04	04	02	02			20	360
Português Técnico							04	04	08	144
Inglês Técnico							04	04	08	144

DISCIPLINAS	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	Crédito	Hora/aula
Espanhol Técnico							04	04	08	144
Introdução à Administração				04					04	72
Relações Internacionais					04				04	72
Organização Sistemas e Métodos						04			04	72
Comunicação e Marketing						04			04	72
Matemática Financeira		02							02	36
Introdução à Contabilidade		02							02	36
Técnicas de Secretariado		02	04	04	04				14	252
Introdução à Economia				02					02	36
Psicologia das Relações Humanas					02				02	36
Sociologia					04				04	72
Estágio Supervisionado						04	06	08	18	324
Estatística							02		02	36
AFQV	04								04	72
Informática Aplicada	02	04	04						10	180
Introdução ao Direito						02			02	36
Optativas						04	04		08	144
Atividades de Formação Complementar									00	100
TOTAL	20	20	20	20	20	24	24	20	168	3.124

A matriz 02 mostra que disciplinas como: economia, estatística, comunicação e marketing, entre outras, foram acrescentadas na grade curricular. Outras matérias foram aperfeiçoadas, como por exemplo, a matemática básica que passou a ser matemática financeira.

Estas mudanças ocorreram com o intuito de aperfeiçoar ainda mais o ensino que é passado aos acadêmicos, fazendo com que eles tenham conhecimento de várias áreas profissionais.

4 RESULTADOS OBTIDOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa realizada com os egressos do curso de Secretariado Executivo da Unesc.

4.1 PERGUNTAS FECHADAS

Das cinquenta respostas obtidas pela pesquisadora, 100% foram de sujeitos do sexo feminino e 100% trabalham atualmente.

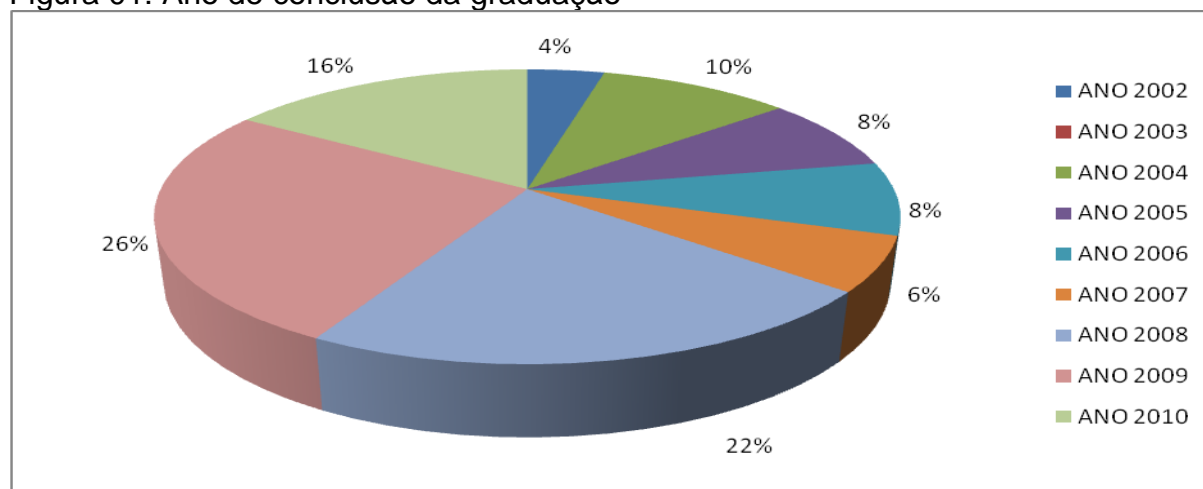
A tabela número 1 apresenta os anos de conclusão da graduação dos entrevistados.

Tabela 01: Ano de conclusão da graduação

Ano	Quantidade	%
2002	2	4
2003	0	0
2004	5	10
2005	4	8
2006	4	8
2007	3	6
2008	11	22
2009	13	26
2010	8	16
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 01: Ano de conclusão da graduação



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

A maior parte das respostas obtidas foi das egressas que concluíram a graduação nos anos de 2008 e 2009, com 22% e 26% respectivamente. Nos demais anos, a incidência de respostas foi menor, sendo que não foi obtida nenhuma resposta de egressas formadas no ano de 2003.

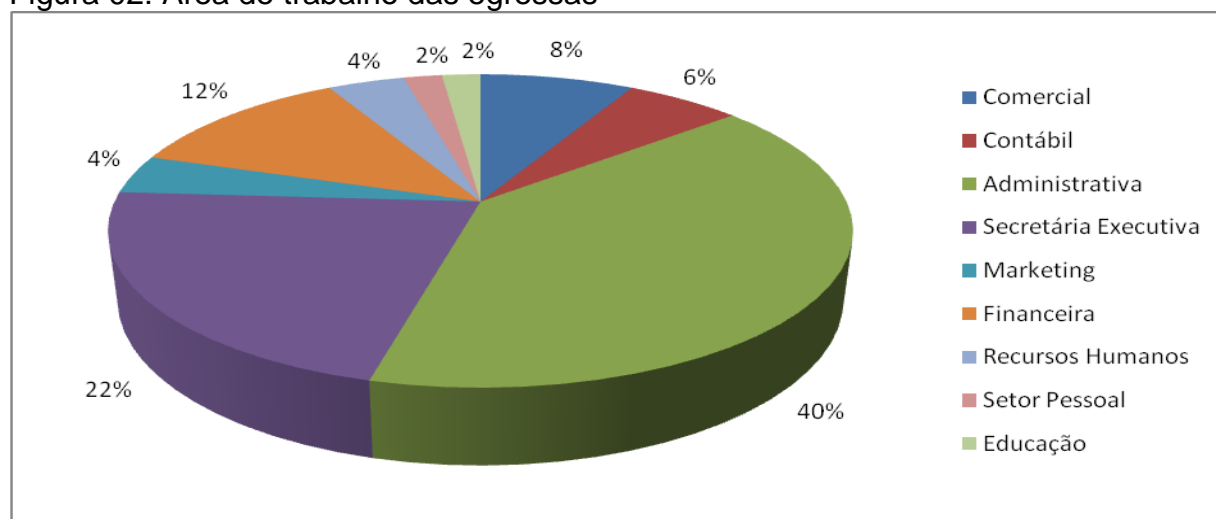
A tabela número 2 apresenta as áreas de atuação dos sujeitos.

Tabela 02: Área de trabalho das egressas

Área	Quantidade	%
Comercial	4	8
Contábil	3	6
Administrativa	20	40
Secretária Executiva	11	22
Marketing	2	4
Financeira	6	12
Recursos Humanos	2	4
Setor Pessoal	1	2
Educação	1	2
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 02: Área de trabalho das egressas



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

A área de trabalho que tem maior incidência de egressas trabalhando atualmente é a área administrativa, com 40%. Das cinquenta egressas apenas onze trabalham como Secretária Executiva, ou seja, 22%. Nas demais respostas obtidas, as egressas ocupam cargos nas áreas: financeira, 12%, comercial, 8%, contábil, 6%, marketing, 4%, recursos humanos, 4%, setor pessoal, 2%, e educação, 2%.

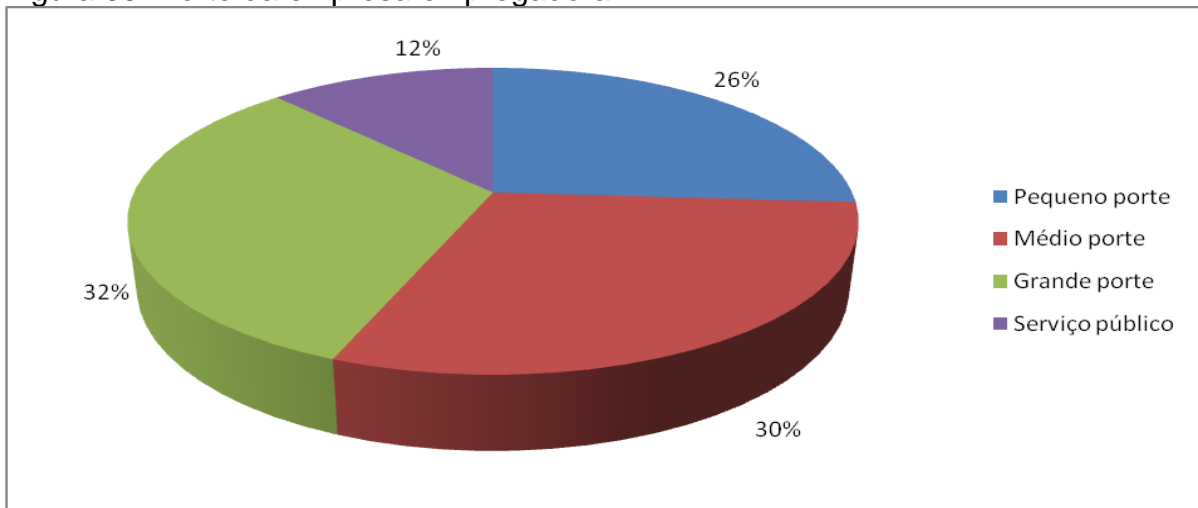
A tabela número 3 apresenta o porte das empresas em que os entrevistados estão atuando.

Tabela 03: Porte da empresa empregadora

Empresa	Quantidade	%
Pequeno porte	13	26
Médio porte	15	30
Grande porte	16	32
Serviço público	6	12
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 03: Porte da empresa empregadora



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Com relação ao porte da empresa em que as egressas trabalham atualmente, 32% responderam que trabalham em empresas de grande porte, 30% trabalham em empresas de médio porte, 26%, em empresas de pequeno porte e 12%, no serviço público.

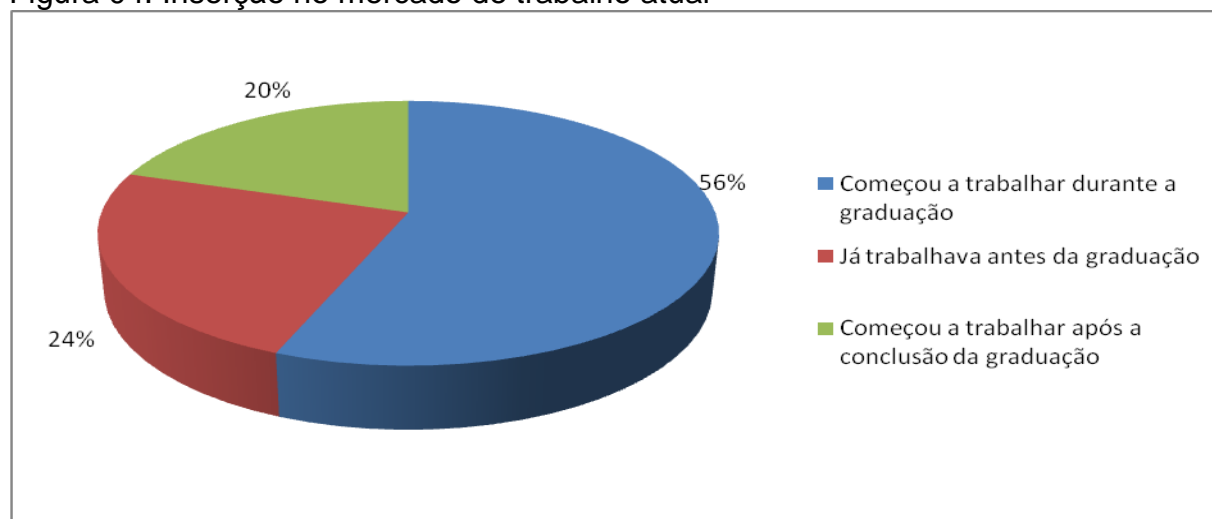
A tabela número 4 apresenta as informações obtidas sobre o início da atuação profissional atual com relação à graduação.

Tabela 04: Inserção no mercado de trabalho atual

Relacionado à sua área de atuação profissional atual	Quantidade	%
Começou a trabalhar durante a graduação	28	56
Já trabalhava antes da graduação	12	24
Começou a trabalhar após a conclusão da graduação	10	20
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 04: Inserção no mercado de trabalho atual



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

A grande maioria, 56%, informou que começaram a trabalhar no atual emprego durante a graduação. Nas demais respostas obtidas analisou-se que 24% dos sujeitos já trabalhavam no atual emprego antes da graduação e 20% começaram a trabalhar após a conclusão da graduação.

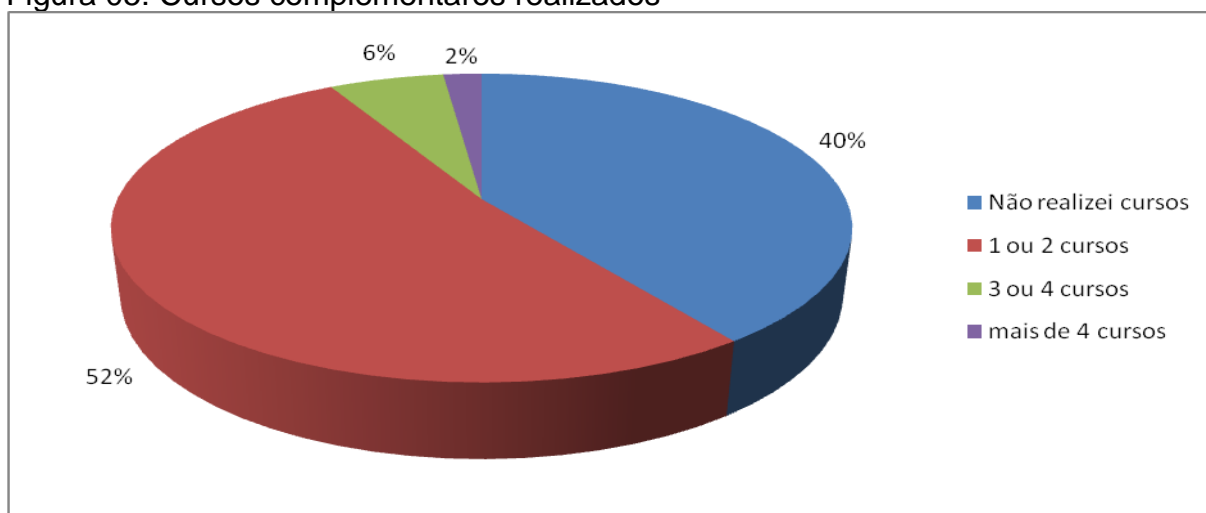
A tabela 5 mostra os cursos complementares realizados pelos entrevistados.

Tabela 05: Cursos complementares realizados

Cursos complementares	Quantidade	%
Não realizei cursos	20	40
1 ou 2 cursos	26	52
3 ou 4 cursos	3	6
mais de 4 cursos	1	2
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 05: Cursos complementares realizados



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Relacionado a cursos complementares, 52% das egressas realizaram 1 ou 2 cursos e 40% não realizaram nenhum. Os restantes 8% foram divididos em 6% para 3 ou 4 cursos e 2% para mais de 4 cursos.

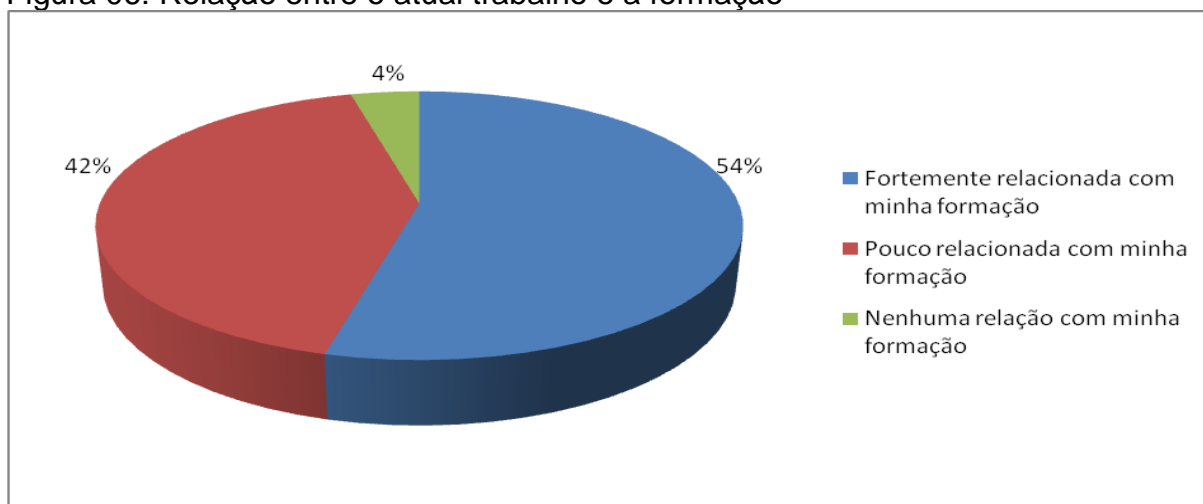
A tabela 6 apresenta a relação entre o atual trabalho e a formação dos sujeitos.

Tabela 06: Relação entre o atual trabalho e a formação

Atual Trabalho X Formação	Quantidade	%
Fortemente relacionada com minha formação	27	54
Pouco relacionada com minha formação	21	42
Nenhuma relação com minha formação	2	4
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 06: Relação entre o atual trabalho e a formação



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Na relação entre o atual trabalho e a área de formação, 54% das egressas informaram que o trabalho que realizam atualmente é fortemente relacionado com a área de formação. 42% desenvolvem diariamente trabalhos que são pouco relacionados com a área de formação e apenas 4% informam que o atual trabalho não tem nenhuma relação com a área em que elas se formaram.

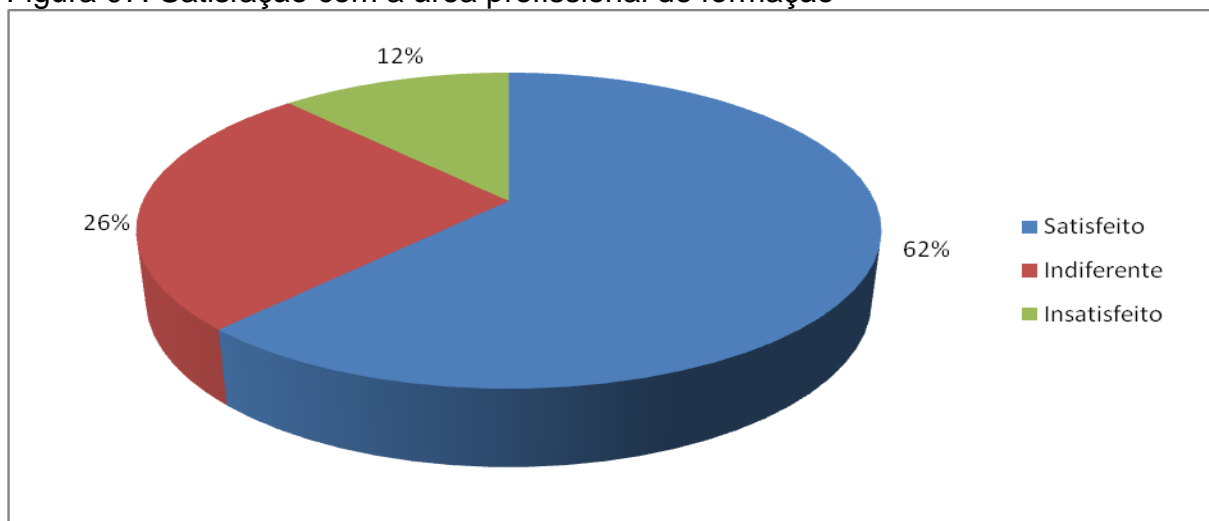
A tabela número 7 mostra o grau de satisfação dos entrevistados em relação à área profissional de formação.

Tabela 07: Satisfação com a área profissional de formação

Grau de satisfação	Quantidade	%
Satisfeito	31	62
Indiferente	13	26
Insatisfeito	6	12
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 07: Satisfação com a área profissional de formação



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

As respostas obtidas mostram que a grande maioria das egressas, 62%, está satisfeita com a área em que se formaram. Para 26% delas, a área de formação é indiferente e outras 12% estão insatisfeitas com a área de formação.

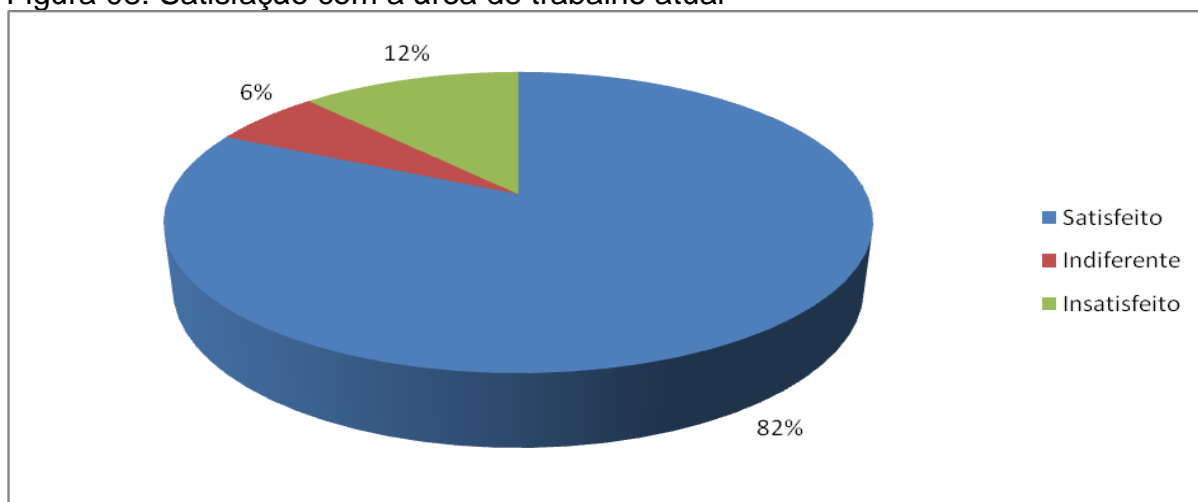
A tabela número 8 apresenta o grau de satisfação dos entrevistados em relação à área de trabalho atual.

Tabela 08: Satisfação com a área de trabalho atual

Grau de satisfação	Quantidade	%
Satisfeito	41	82
Indiferente	3	6
Insatisfeito	6	12
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 08: Satisfação com a área de trabalho atual



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Com relação à área de trabalho atual, 82% das egressas informaram que estão satisfeitas, 12% estão insatisfeitas e para 6% delas, a área de trabalho atual considerada indiferente.

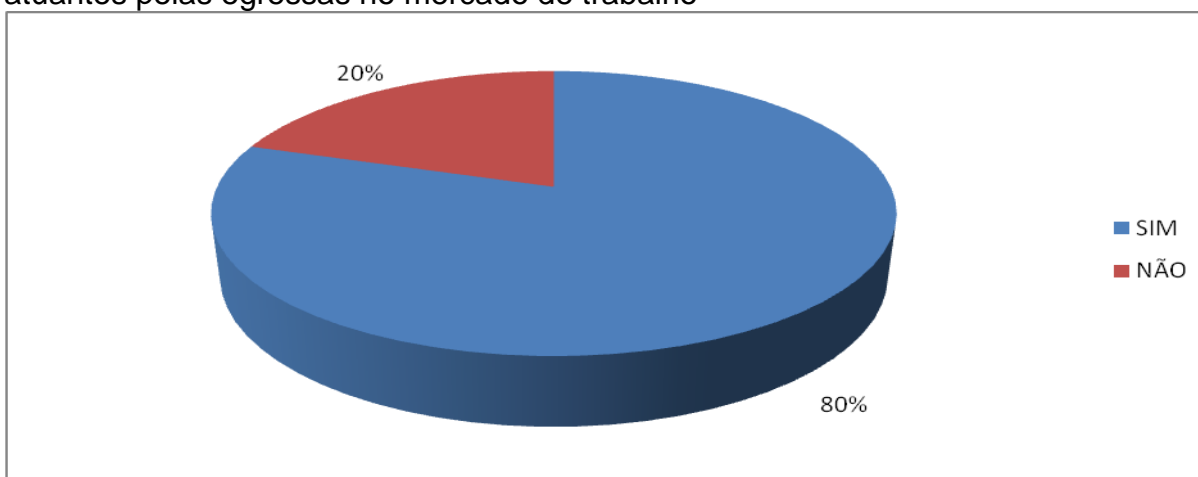
A tabela 9 mostra a satisfação dos sujeitos quanto ao ensino do curso de Secretariado Executivo para atuar no mercado de trabalho em que eles estão inseridos.

Tabela 09: Ensino do curso de Secretariado Executivo para trabalhar nas áreas atuantes pelas egressas no mercado de trabalho

Satisfação com o ensino do curso	Quantidade	%
Sim	40	80
Não	10	20
TOTAL	50	100

Fonte: Dados da pesquisadora

Figura 09: Ensino do curso de Secretariado Executivo para trabalhar nas áreas atuantes pelas egressas no mercado de trabalho



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Para 80% das egressas, o curso de Secretariado Executivo da Unesc as preparou para enfrentarem o mercado de trabalho, podendo atuar nas diferentes áreas em que elas trabalham atualmente. Já 20%, consideram que o ensino do curso não deu base para trabalharem na área que elas estão inseridas no mercado.

4.2 PERGUNTAS ABERTAS

O questionário respondido pelas egressas, conta com quatro perguntas abertas, que terão seus resultados expostos a seguir.

Quando perguntadas sobre a atuação no mercado de trabalho, as egressas informaram que trabalham atualmente em diversas áreas, como: comercial (4 sujeitos), contábil (3 sujeitos), administrativa (20 sujeitos), secretariado (11 sujeitos), marketing (2 sujeitos), financeira (6 sujeitos), recursos humanos (2 sujeitos), setor pessoal e educacional (1 sujeito cada).

As egressas que não trabalham como secretárias executivas, afirmam que não atuam na profissão de formação pelos motivos abaixo:

- O mercado de trabalho para a secretária executiva em nossa região está defasado, faltam oportunidades e reconhecimento. (29 sujeitos)
- Algumas egressas informaram que até realizam atividades de secretária, porém na carteira profissional são registradas como assistente administrativo. (16 sujeitos)
- Após terem a oportunidade de trabalhar em outras áreas, se identificaram e por isso não procuraram seguir a carreira de secretária executiva. (3 sujeitos)

Outro questionamento feito às egressas foi sobre quais atribuições elas desenvolvem diariamente.

- As egressas que trabalham como secretárias, (11 sujeitos), foram unânimes ao expor suas atribuições, que são: assessoria, atendimento, agenda, preparação de viagens, sínteses, correções ortográficas e redação de documentos, arquivamento, planejamento e organização de reuniões, além de outras funções.
- Das egressas que trabalham na área administrativa, (20 sujeitos), muitas possuem atribuições em comum com as secretárias, como: atendimento e assessoria (16 sujeitos). Porém acrescidas de atividades mais específicas como: auditora no programa 5S (1 sujeito), responsável pelas pesquisas de setores da empresa (3 sujeitos), liberação de operações (2 sujeitos), entre outras.
- As demais egressas que não trabalham na área de secretariado, tampouco na área administrativa, desenvolvem atividades relacionadas com as suas

posições. Quem trabalha na área contábil (3 sujeitos), faz lançamentos e conferências de notas fiscais; quem trabalha na educação (1 sujeito), leciona matérias relacionadas ao curso; quem é do setor financeiro (6 sujeitos), faz faturamento e cuida das contas a pagar e a receber; as que trabalham no marketing (2 sujeitos), cuidam da imagem e da publicidade da empresa; trabalhando no RH (2 sujeitos) e no setor pessoal (1 sujeito), as egressas são responsáveis pela contratação e auxílio aos funcionários; e na área comercial (4 sujeitos), auxiliam nas vendas.

Quando questionadas sobre sugestões de melhorias para o curso de Secretariado Executivo da Unesc, surgiram as seguintes:

- Realizar mais atividades do cotidiano da secretária na prática. (14 sujeitos)
- Dar mais ênfase nas línguas estrangeiras com foco na conversação. (6 sujeitos)
- Melhorar a comunicação entre o curso e o SINSESC. (3 sujeitos)
- Criar encontros entre egressas e acadêmicos para troca de informações e experiências. (10 sujeitos)
- Oferecer disciplinas voltadas à gestão. (2 sujeitos)

4.3 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada com cinquenta egressas do curso de Secretariado Executivo da Unesc, no mês de agosto de dois mil e onze.

Das respostas obtidas treze foram de egressas que se formaram no ano de 2009, onze, no ano de 2008, e foi obtida em menor quantidade, respostas de egressas que se formaram nos demais anos a partir de 2002, sendo que não foi obtida nenhuma resposta de egressas formadas no ano de 2003.

Relacionado às áreas de atuação, as respostas foram diversas, porém predominaram as áreas: administrativa e de secretariado. Essa diversidade de áreas que um profissional formado em Secretariado Executivo pode atuar existe porque, durante a graduação, há matérias voltadas para diferentes objetivos. Existem matérias como Contabilidade, Marketing, Matemática Financeira, Economia, entre

outras, que passam conhecimento para as acadêmicas poderem trabalhar não somente como Secretárias Executivas, mas em outros setores dentro das empresas.

A satisfação com o trabalho é importante para o crescimento profissional e pessoal. Relacionado a isso, quarenta e uma egressas informaram estar satisfeitas com a atual área de atuação, o que reforça a afirmação de que um graduado em Secretariado Executivo pode se realizar também em áreas afins e não somente como secretário.

De acordo com a grade curricular do curso, pode-se observar que as matérias ministradas possibilitam às egressas desenvolverem funções diversas nas empresas. As egressas que atuam como secretárias executivas possuem funções específicas da área, como: assessoria, atendimento, agenda, preparação de viagens, sínteses, correções ortográficas e redação de documentos, arquivamento, planejamento e organização de reuniões.

A assessoria ocorre de forma direta ao executivo e também no geral dentro da organização. O bom atendimento é o melhor cartão de visitas de uma empresa, portanto é importante que ele seja feito de maneira correta. A agenda é uma ferramenta fundamental para a organização diária do trabalho, nela deve constar todos os compromissos e afazeres do executivo e também da secretária. A preparação de viagens requer conhecimentos de normas nacionais e internacionais. Ela é preparada em conjunto com o executivo, porém cabe a secretária executar o planejamento. Para fazer sínteses, correções ortográficas e redação de documentos, a secretária deve dominar a forma culta das línguas.

Durante a graduação, há uma matéria de específica de técnicas secretariais na qual são passadas às alunas as técnicas de arquivamento e qual seria a melhor técnica para cada tipo de organização. Essa matéria também auxilia na aprendizagem de organização de reuniões, portanto as egressas estão mais que aptas para serem responsáveis pela execução dessas atividades.

As egressas que atuam em outras áreas realizam funções específicas de acordo com a sua posição na empresa, porém algumas realizam além das funções específicas, atividades relacionadas com secretariado. Este fato prova que as funções que a grande maioria das egressas está desenvolvendo no mercado de trabalho estão de acordo com a área de formação do curso.

Alguns empregadores não compreendem a importância de ter um profissional de Secretariado no seu quadro de colaboradores, porém muitos os

contratam e os registram com outros cargos como: assistente ou auxiliar administrativo. Neste caso, cabe ao profissional mostrar a sua competência e as suas habilidades para reverter essa situação e ser reconhecido como o profissional graduado que é.

O profissional de secretariado possui habilidades de comunicação, de redação, de assessoramento, possui domínio de línguas estrangeiras entre outros, o que faz esse profissional ser diferenciado.

O curso de Secretariado Executivo é fundamental na preparação de indivíduos para o mercado de trabalho, pois proporciona conhecimentos específicos e importantes como: línguas estrangeiras, marketing, economia, contabilidade, matemática financeira, práticas secretariais, e conhecimento geral em administração. A grande maioria das egressas do curso de Secretariado Executivo da Unesc estão satisfeitas com o ensino que receberam na graduação, porém algumas informaram que a pós-graduação acrescentou conhecimentos.

Para auxiliar na melhoria do curso, as egressas deram algumas sugestões. Elas sugeriram que as línguas estrangeiras tenham mais foco na conversação. Isso é importante pois no dia a dia das empresas é preciso mais do que a gramática, pode surgir momentos em que o necessário é a fala da língua estrangeira para se conseguir uma comunicação eficaz. Foi sugerido também realizar mais atividades do cotidiano da secretária na prática. É necessário que os profissionais de secretariado saibam operar alguns equipamentos específicos como: fax, centrais telefônicas entre outros. O curso deve oferecer esse treinamento para que o profissional possa chegar pronto ao mercado de trabalho.

Também surgiu como sugestão: melhorar a comunicação entre o curso e o SINSESC, criar encontros entre egressas e acadêmicas para troca de informações e experiências e oferecer disciplinas voltadas à gestão. Todas essas sugestões servem para acrescentar conhecimentos às acadêmicas e fazer com que elas saiam cada vez mais preparadas para enfrentar o mercado de trabalho que está cada vez mais competitivo.

A maior parte das egressas, após a graduação, não realizaram nenhum curso ou realizaram apenas um ou dois. Este fato é lamentável, já que o aprimoramento constante é fundamental na formação de um profissional de qualidade.

5 CONCLUSÃO

O profissional de Secretariado Executivo tem papel fundamental dentro das organizações, participando nas tomadas de decisões e como agente facilitador de resultados.

Este relatório de estágio teve como principal objetivo fazer um levantamento das áreas que as egressas do curso de Secretariado Executivo da Unesc estão atuando no mercado de trabalho, para analisar suas competências e habilidades.

Por meio do referencial teórico, este estudo trouxe conhecimentos sobre o histórico da profissão de secretariado, sua evolução, sua regulamentação, sobre o novo perfil deste profissional e suas atribuições diárias. Para expor estes conhecimentos, foram utilizadas obras de estudiosos como: Garcia, D'Elia, Medeiros, Hernandez, Ribeiro, Guimarães entre outros.

Para que o objetivo fosse alcançado, foi realizada uma pesquisa com as egressas do curso, onde elas expuseram suas opiniões acerca do tema.

Observou-se que as áreas de atuação das egressas são diversificadas. Foram citadas as áreas: comercial, contábil, de marketing, financeira, de recursos humanos, setor pessoal e educação, porém predominaram as áreas: administrativa e de secretariado, fato este que comprova a polivalência do profissional.

Percebeu-se que muitas egressas estão satisfeitas com o ensino passado à elas pelo curso e que com esse ensino é possível atuar em setores diferentes com a mesma qualidade. Porém, foram dadas algumas sugestões de melhorias como: realizar mais atividades do cotidiano da secretária na prática, dar mais ênfase nas línguas estrangeiras com foco na conversação, melhorar a comunicação entre o curso e o SINSESC, criar encontros entre egressas e acadêmicas para troca de informações e experiências e oferecer disciplinas voltadas à gestão.

O que ainda não está muito difundido no mercado de trabalho é a importância e o reconhecimento deste profissional, já que foi percebido que muitos empregadores não dão o valor merecido às secretárias executivas e muitas vezes nem sequer registram esses profissionais da forma adequada.

Para a pesquisadora o resultado desta pesquisa foi satisfatório, pois se obteve informações importantes de quem já está enfrentando o mercado de trabalho. Assim, os equívocos cometidos durante a graduação podem ser

aperfeiçoados para que seja inserido no mercado um profissional cada vez com maior qualidade.

Portanto, faz-se necessária a contínua especialização e a contínua investigação, para que o curso possa cada vez mais se aperfeiçoar e assim busque sempre a melhoria na formação deste profissional.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Maria Ester Cambréa. **A Arte de assessorar executivos**. 1. ed. São Paulo: Ed. Pulsar, 2002.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Igancio da. **Secretária: um guia prático**. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2002.

BIANCHI, Anna Cecília de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para Estágio em Secretariado: Trabalhos, Projetos e Monografias**. São Paulo: Ed. Thomson, 2003.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Ética - fator diferenciador no comportamento**. 1995. Disponível em:
<http://www.fenassec.com.br/c_artigo_etica_fator_diferenciador_comportamento.htm
|> Acesso em: 07/09/2011

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2001.

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva D'Elia. **Secretária Executiva**. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Muito prazer, sou a secretária do senhor: Um estudo sobre a profissional secretária a partir da análise do discurso**. São Caetano do Sul: Planform, 1999.

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

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 16. ed. São Paulo: Érica, 1999.

GOMES, Sara. **Secretária nota 10**. 1. ed. Brasília: S. Sara, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PPP, **Projeto Político Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo**, 2006.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: Do Escriba ao Gestor**: Um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado. 1 ed. São Luis: Ed.Gráfica Socingra, 2002.

RITTA, Wanda. **Manual do Profissional de Secretariado**. Porto Alegre. 1999.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Ed. Brasport, 2004.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis, 2001. Disponível em: <<http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf>>. Acesso em: 08/04/2011.

SITE Portal UNESC. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/59/2972>> Acesso em: 12/05/2011.

SILVA, Regiane Aparecida Stempiem Mendes da. **Como a secretária executiva exerce seu papel de líder?** 2011. Disponível em: <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/blog/posts/como-a-secretaria-exerce-seu-papel-de-lider/>> Acesso em: 07/09/2011.

ZANELATO, Débora. **Uma secretária de sucesso**. São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.sinsesp.com.br/artigos/imprensa/476-uma-secretaria-de-sucesso-revista-viva-agosto-2011>> Acesso em 07/09/2011.

APÊNDICE



O presente questionário tem o objetivo de fazer um levantamento das áreas de atuação dos (as) egressos (as) do curso de Secretariado Executivo da UNESC e faz parte do trabalho de conclusão de curso da acadêmica Sabrina Romagna Bortolotto, orientado pela prof^a. Jucélia da Silva Abel.

A sua participação é de grande importância para que os resultados esbocem a realidade.

Seus dados serão sigilosos, sem identificação de nomes ou de qualquer informação pessoal. Conto com sua colaboração e desde já agradeço a atenção.

1) Em que ano você concluiu a graduação em Secretariado Executivo?

- 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009
 2010

2) Sexo

- Masculino Feminino

3) Você trabalha atualmente?

- Sim Não

4) Se sim, em que área você trabalha?

5) A empresa em que você trabalha é de

- pequeno porte médio porte grande porte Serviço público

6) Relacionado à sua área de atuação profissional atual

- Começou a trabalhar durante a graduação.

- Já trabalhava antes da graduação.
 Começou a trabalhar após a conclusão da graduação.

7) Caso você não exerça a sua profissão de formação, qual o motivo?

8) Quais são as principais atribuições que você desenvolve diariamente?

9) Fez cursos de especializações ou complementares após a graduação?

- Não realizei cursos 1 ou 2 cursos 3 ou 4 cursos mais de 4 cursos

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

- Fortemente relacionada com minha formação.
 Pouco relacionada com minha formação.
 Nenhuma relação com minha formação.

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

- Satisfeito Indiferente Insatisfeito

12)Qual o seu grau de satisfação com a área de trabalho em que você está atuando?

- Satisfeito Indiferente Insatisfeito

13)O curso ofereceu um bom ensino para trabalhar na área que você atua no mercado de trabalho?

- Sim Não

14) Se você respondeu não à questão anterior, dê sugestões para melhorar o curso.

ANEXOS

ANEXO A – Lei nº 7.377**LEI Nº 7.377, DE 30 DE SETEMBRO DE 1985.**

Dispõe sobre o Exercício da
Profissão de Secretário, e dá outras
Providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA.

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

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

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

I - Secretário-Executivo o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, reconhecido na forma da lei, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da lei;

II - Técnico em Secretariado o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau.

Art. 3º - Fica assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contem, pelo menos, 5 (cinco) anos ininterruptos, ou 10 (dez) intercalados, de exercício em atividades próprias de secretaria, na data de início de vigência desta lei, e sejam portadores de diplomas ou certificados de alguma graduação de nível superior ou de nível médio.

Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;

II - assistência e assessoramento direto a executivos;

III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;

VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;

IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;

X - conhecimentos protocolares.

Art. 5º - São atribuições do Técnico em Secretariado:

I - organização e manutenção dos arquivos de secretaria;

II - classificação, registro e distribuição da correspondência;

III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

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

Parágrafo único. No caso dos profissionais incluídos no art. 3º desta lei, a prova de atuação será feita por meio das anotações da Carteira de Trabalho e Previdência Social ou por qualquer outro meio permitido em Direito.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

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

Brasília, 30 de setembro de 1985; 164º da Independência e 97º da República.

JOSÉ SARNEY
Almir Pazzianotto

ANEXO B – Lei nº 9.261

LEI Nº 9.261, DE 10 DE JANEIRO DE 1996

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA.

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

Art. 1º A Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, passa a vigorar com a seguinte redação para os incisos I e II do art. 2º, para o art. 3º, para o inciso VI do art. 4º e para o parágrafo único do art. 6º:

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

I - Secretário Executivo:

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;

b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei;

II - Técnico em Secretariado:

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau;

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

Art. 3º É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência desta Lei.

Art. 4º

.....

VI - (VETADO)

.....

Art. 6º

Parágrafo único.

No caso dos profissionais incluídos no art. 3º, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos arts. 4º e 5º."

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 10 de janeiro de 1996; 175º da Independência e 108º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

ANEXO C – Código de Ética

Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

Capítulo I

Dos Princípios Fundamentais

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

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

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

Capítulo II

Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação; b) participar de entidades representativas da categoria; c) participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria; d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e) receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade; f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros eventos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional; g) jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

Capítulo III

Dos Deveres Fundamentais

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética; c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento; d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades; f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão; i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV

Do Sigilo Profissional

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

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar

no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V

Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI

Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII

Das Relações com as Entidades da Categoria

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

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

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

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

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

Capítulo VIII

Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

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

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

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

Art.20º. - Constituem infrações: a) transgredir preceitos deste Código; b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.